

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



**REPRESENTACIONES SOCIALES DE LA POBLACIÓN
VULNERABLE SOBRE LA CALIDAD DE TRANSPORTE
URBANO EN LA CIUDAD DE JULIACA, 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. AMERICA QUISPE OSCALLA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

REPRESENTACIONES SOCIALES DE LA POBLACIÓN VULNERABLE SOBRE
LA CALIDAD DE TRANSPORTE URBANO EN LA CIUDAD DE JULIACA, 2017

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. AMERICA QUISPE OSCALLA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE

:

Dr. Jesús Evaristo Tumi Quispe

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. Hernán Alberto Jove Quimper

SEGUNDO MIEMBRO

:

Lic. Javier Gerardo Calsin Velásquez

DIRECTOR / ASESOR

:

M.Sc. Samuel Gallegos Copa

Área : Gobernabilidad Ciudadana y Desarrollo Social

Tema : Gestión Pública

Fecha de sustentación: 26 de diciembre del 2018

DEDICATORIA

A Dios, por haber guiado mis pasos a lo largo de mi carrera; por brindarme salud, fuerzas, paciencia y perseverancia.

A mis queridos padres, por apoyarme en todo momento; por inculcarme valores y sobre todo por aquellos consejos que me ayudan a continuar con mi formación académica.

América.

AGRADECIMIENTOS

- *A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales y Escuela Profesional de Sociología, por haberme proporcionado los conocimientos necesarios para la ejecución de la presente Tesis.*
- *A los miembros del Jurado, Dr. Jesús Evaristo Tumi Quispe, Dr. Hernán Alberto Jove Quimper y Lic. Javier Gerardo Calsín Velásquez; por la orientación y observaciones en el transcurso de la realización de la presente investigación.*
- *A mi Director de Tesis M.Sc. Samuel Gallegos Copa, quien me apoyó y guio en el desarrollo y culminación de esta investigación.*
- *A los Docentes de la Escuela Profesional de Sociología, quienes me acompañaron en mi proceso educativo a lo largo de cinco años y me aportaron enseñanzas valiosas.*
- *A la Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, por facilitarme la información necesaria para el desarrollo de esta Tesis.*
- *A la Organización de Transporte de Servicio Urbano de Juliaca, Asociación Remando San Román de la Zona Sur, usuarios vulnerables y no vulnerables, por participar y facilitarme información a través de la técnica de entrevista semi - estructurada.*
- *A mi familia, por apoyarme incondicionalmente y por la gran exigencia que han tenido conmigo, para lograr mis objetivos.*

América.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	8
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	16

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	18
1.1.1 Pregunta general.....	21
1.1.2 Preguntas específicas	21
1.2 Justificación del problema	21
1.3 Objetivos de investigación.....	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos	23

CAPITULO II
REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación.....	24
2.2 Referencia teórica	32
2.2.1 Representaciones sociales	32
2.2.1.1 Elementos constitutivos de las representaciones sociales	32
2.2.1.2 Dimensiones de las representaciones sociales.....	34
2.2.1.3 Dinámica de las representaciones sociales	34
2.2.1.4 Características de las representaciones sociales	36
2.2.2 Perspectiva fenomenológica.....	38
2.2.2.1 Método fenomenológico.....	39
2.2.2.2 Praxis fenomenológica	40
2.3 Marco conceptual.....	52
2.3.1 Discriminación	52
2.3.2 Exclusión social	52
2.3.3 Inadecuado servicio.....	53
2.3.4 Personas en situación de vulnerabilidad	53

2.3.5 Representaciones sociales	53
2.3.6 Transporte urbano	53
2.3.7 Usuario vulnerable	54
2.4 Hipótesis de la investigación	54
2.4.1 Hipótesis general	54
2.4.2 Hipótesis específicos	54

CAPITULO III

MATERIALES Y METODO

3.1 Método de la investigación	55
3.2 Diseño de investigación	55
3.3 Tipo de investigación	55
3.4 Nivel de investigación	55
3.4.1 Unidad de análisis	56
3.4.2 Unidad de observación	56
3.5 Población y muestra	56
3.5.1 Población	56
3.5.2 Muestra	56
3.6 Técnica e instrumento	58
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados	59
4.1.1 Opiniones sobre la calidad del servicio de transporte urbano, para la población vulnerable en la ciudad de Juliaca	59
4.1.1.1 Calidad de servicio del transporte urbano	59
4.1.1.2 Problemas frecuentes en el transporte urbano	65
4.1.1.3 Cumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado	71
4.1.2 Actitudes sobre la calidad de servicio del transporte urbano para la población vulnerable en la ciudad de Juliaca	77
4.1.2.1 Actitud de los usuarios vulnerable frente al inadecuado trato en el transporte urbano	77
4.1.2.2 Actitud frente al incumplimiento de la Ley N° 28693 de Atención Preferencial y Asiento Reservado	81

4.1.2.3 Actitud de los transportistas y usuarios no vulnerables frente al reclamo del cumplimiento de la Ley N°28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado	87
4.1.3 Expectativas de la población vulnerable sobre la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca	91
4.1.3.1 Responsable de garantizar el cumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado	91
4.1.3.2 Expectativas para lograr un adecuado servicio de transporte urbano para la población vulnerable	99
4.2 Discusión	105
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	110
REFERENCIAS	112
ANEXOS	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Red semántica de la opinión sobre la calidad de servicio de transporte urbano.	64
Figura 2: Red semántica sobre los problemas frecuente en el transporte urbano.....	70
Figura 3: Red semántica del cumplimiento de la ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado.....	76
Figura 4: Red semántica sobre la actitud de los usuarios vulnerables frente al inadecuado trato en el transporte urbano.	80
Figura 5: Red semántica sobre la actitud frente al incumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado.....	86
Figura 6: Red semántica sobre la actitud de los transportistas y usuarios no vulnerables frente al reclamo del cumplimiento de Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado.....	90
Figura 7: Red semántica sobre los responsables de garantizar el cumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado.....	98
Figura 8: Red semántica sobre las expectativas para lograr un adecuado servicio de transporte urbano para la población vulnerable.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personas vulnerables en el transporte urbano.....	45
Tabla 2: Dificultades de movilidad en la población vulnerable	46
Tabla 3: Reglas de cortesía en el transporte urbano	49
Tabla 4: Población vulnerable en la ciudad de Juliaca	56
Tabla 5: Población y muestra.....	57

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CERMI	Comité de Representantes de los Minusválidos.
CIOMS	Concejo de Organizaciones Internacional.
CIVITAS	Instituto para el Estudio de la Sociedad Civil.
CONADIS	Concejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad.
COSEVI	Consejo de Seguridad Vial.
DGEV	Dirección General de Educación vial.
DFC	Departamento de Formación y Capacitación.
INADI	Instituto Nacional Contra la Discriminación, la xenofobia y el Racismo
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática.
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transporte.
MTC	Ministerio de Transporte y Comunicaciones.
GTCV	Gerencia de Transporte y Seguridad Vial.
ODECU	Organización de Consumidores y Usuarios.
ORDET	Organización de Transporte de Servicio Urbano de Juliaca

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito comprender las representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad de transporte urbano en la ciudad de Juliaca. Cuyo procedimiento de investigación se logró analizando las opiniones, formas de actuar y caracterizando las expectativas de la unidad de análisis. Los segmentos vulnerables se focalizan en mujeres gestantes, personas con discapacidad y adultos mayores. La metodología utilizada fue cualitativa, desde la perspectiva fenomenológica, utilizando la técnica de entrevista semi-estructurada. El procesamiento y análisis de datos se realizaron mediante el software Atlas ti. La muestra fue seleccionada bajo el principio de punto de saturación y estuvo conformada por veintinueve informantes. Los resultados señalan que la población vulnerable considera inadecuada la calidad del servicio de transporte urbano debido a la atención inapropiada, la condición inadecuada de viaje, la ausencia de la práctica de reglas de cortesía y el desconocimiento e incumplimiento de la normativa de Atención Preferencial y Asiento Reservado; lo que genera el incremento de vulnerabilidad, discriminación y exclusión social. La actitud que adopta la población vulnerable frente al inadecuado servicio de transporte, es negativa, dado la precariedad y deficiencia de las empresas de transporte urbano. Para enfrentar la problemática consideran como responsables a las instituciones públicas, organizaciones de transportistas y usuarios. Los tres agentes deben de trabajar articuladamente, implementar mecanismos de sensibilización sobre la problemática y fortalecer las capacidades, habilidades y competencias de los actores involucrados.

Palabras clave: Representaciones sociales, población vulnerable, inadecuado servicio, transporte urbano y exclusión social.

ABSTRACT

The purpose of the research was to understand the social representations of the vulnerable population about the quality of urban transport in the city of Juliaca. Whose investigation procedure was achieved by analyzing the opinions, ways of acting and characterizing the expectations of the unit of analysis. Vulnerable segments focus on pregnant women, people with disabilities and older adults. The methodology used was qualitative, from the phenomenological perspective, using the semi-structured interview technique. Data processing and analysis were performed using the Atlas ti software. The sample was selected under the saturation point principle and consisted of twenty-nine informants. The results indicate that the vulnerable population considers the quality of the urban transport service inadequate due to inappropriate attention, inadequate travel conditions, the absence of the practice of courtesy rules and the ignorance and non-compliance with the regulations of Preferential Care and Seat Reserved; what generates the increase of vulnerability, discrimination and social exclusion. The attitude that the vulnerable population adopts towards the inadequate transport service is negative, given the precariousness and deficiency of urban transport companies. To deal with the problem, public institutions, transport organizations and users are held responsible. The three agents must work jointly, implement awareness mechanisms on the problem and strengthen the capacities, skills and competencies of the actors involved.

Keywords: Social representations, vulnerable population, inadequate service, urban transport and social exclusion.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el transporte urbano para la población vulnerable (mujeres gestantes, adulto mayor y personas con discapacidad), es un aspecto fundamental para acceder a oportunidades sociales y económicas; necesarias para consolidar su vínculo participativo dentro de la sociedad.

El inadecuado servicio de transporte urbano para la población vulnerable se ha convertido en un problema social, es habitual observar a diario el trato inapropiado que se les brinda. Los usuarios vulnerables no se sienten seguros al acceder, embarcar, viajar y desembarcar de las unidades de transporte urbano; en especial aquellos usuarios con discapacidad severa que van observando como por años los usuarios no vulnerables y transportistas han vulnerado sus derechos; esta situación provoca el maltrato, discriminación y exclusión social.

En los últimos años, se observa como las entidades competentes no han generado estrategias para mejorar el servicio de transporte urbano. Asimismo, las empresas de transporte realizan intentos para mejorar y ofrecer un adecuado servicio. Entretanto, las personas involucradas desconocen sobre la Ley de Atención Preferencial y no practican las reglas de cortesía. Sumarle a ello, la indiferencia de los usuarios no vulnerables, empeora la situación de la población vulnerable.

La investigación se realizó con el objetivo de comprender las representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad de servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca; esto permitió conocer las opiniones, la forma de actuar y las expectativas de los usuarios vulnerables en relación al transporte urbano.

1.1 Planteamiento del problema

La urbanización y los cambios demográficos, impactados por factores como la globalización, conllevaron al incremento de la población mundial; esto supone una demanda mayor de servicios públicos como el transporte urbano. “El crecimiento acelerado de la población mundial comenzó en 1950, lo cual redundó en una cantidad estimada en 5.700 millones de personas en el año 1994, y para el 2014, la población mundial superó los 7.000 millones de personas, para el 2025 se anuncia el alcance de los 8.100 millones de personas y 9.000 millones de habitantes para el año 2050” (ONU, 2014). El rápido crecimiento de la población mundial en las ciudades urbanizadas plantea una serie de retos en términos de planificación urbana sostenible, buena gobernanza y la responsabilidad de ofrecer a sus habitantes desde un mayor acceso al servicio público; hasta mayores posibilidades de desarrollo económico y social.

A nivel internacional, actualmente más de la mitad de la población mundial vive en zonas urbanas y se estima que la totalidad del crecimiento demográfico mundial la absorberán las ciudades. La rápida urbanización y el aumento de la demanda de servicios deja a la población vulnerable expuesta a maltratos a la hora de acceder a los servicios públicos, las personas con discapacidad tienen una probabilidad cuatro veces mayor de ser maltratadas y una probabilidad tres veces mayor de no ser atendidas preferentemente, recibiendo con ello una insuficiente prestación de servicios. (OMS, 2011). Se estima que el 87.14% de los usuarios de transporte de Madrid conoce la existencia de los asientos reservados, el 72,85% opina que estos asientos no cumplen su función y sólo la mitad de ellos reconoce que "alguna vez" se ha levantado a ceder el asiento reservado (Europa Press, 2004). Son obstáculos que se le presenta a la población vulnerable en el transporte urbano, los desalientan e impide su desenvolvimiento normal en la sociedad y la

realización de sus actividades diarias; exponiéndolos a la marginación, discriminación y exclusión.

A nivel nacional, 1'675,402 peruanos padecen de alguna discapacidad o limitación física y/o mental, esta condición les genera dificultades para desplazarse libremente (INEI, 2014) y los enfrenta a mayores obstáculos para vivir normalmente y acceder a servicios públicos como el transporte urbano, llevándolos al aislamiento y a la exclusión social. Este problema social incluye el irrespeto de los transportistas y usuarios no vulnerables a los asientos exclusivos para personas con discapacidad. Las personas que integran el grupo vulnerable en muchas ocasiones ruegan porque alguien le ceda un asiento reservado, teniendo en cuenta que intenta a duras penas mantenerse en pie en el vehículo en movimiento, arriesgándose a sufrir algún tipo de accidente. De igual manera, los jóvenes o adultos sentado en el asiento reservado en muchas ocasiones fingen estar dormidos, esperando que sea otro quien se digne a ceder el asiento preferencial (La República, 2010). Y añadirle a esto la indiferencia, prejuicios y la actitud negativa por parte de los transportistas complica aún más la situación. Es conveniente resaltar que en el Perú no existe ningún vehículo de transporte urbano que esté adaptado para transportar a personas en silla de ruedas.

Las poblaciones vulnerables tienen derechos que son garantizados por la Ley de Atención Preferencial, Ley de Asiento Reservado N° 28683 y Ley de Discapacitados N° 29973; las mencionadas normativas establecen que, la población vulnerable debe ser atendida preferentemente en establecimientos públicos o privados y deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas. (MIDIS, 2017); Sin embargo, a pesar de la existencia de diferentes normativas que amparan al grupo vulnerable hay un gran número de transportistas y usuarios no vulnerables que ignoran dichas leyes y otros consideran innecesario estos beneficios para las personas vulnerables.

En el Perú, la calidad del servicio de transporte urbano es considerado malo o pésimo por el 62% de habitantes de Lima (Perú 21, 2015) lo que evidencia la precariedad del servicio en la ciudad capital.

En la ciudad de Juliaca, según el Diario “Los Andes” (2015), indica que durante los últimos años el transporte urbano ha sido cuestionado por los usuarios, por la pésima calidad de servicio. Los transportistas de las unidades vehiculares no ofrecen una atención adecuada, los asientos de los vehículos se encuentran deteriorados, no se respeta el asiento reservado y en ocasiones no embarcan a los usuarios, sobre todo a aquella población vulnerable. Por tales hechos, los usuarios denuncian los maltratos de los conductores, cobradores y propietarios de los vehículos por los medios de comunicación. La velocidad con la que conducen los transportistas supera los niveles permitidos, a causa de la pugna entre empresas por la captación de pasajeros.

La preferencia con la que se debe de atender a las personas en situación de vulnerabilidad, es ignorada por los usuarios no vulnerables y prestadores de servicio de transporte urbano. El mencionado problema social genera discusiones y agresiones al embarcar, viajar y desembarcar del vehículo público. Cabe resaltar, que la falta de adecuación necesaria en las unidades de transporte urbano, que permita a la población con discapacidad severa abordar con facilidad, genera segregación, lo que es un hecho de exclusión social.

El inadecuado servicio de transporte urbano para la población vulnerable en la ciudad de Juliaca constituye una situación de la realidad social, esta problemática es un componente fundamental de nuestra investigación, con la que se buscó comprender y analizar las representaciones sociales de la población vulnerable en relación al servicio de transporte urbano. Por lo que se formuló las siguientes interrogantes.

1.1.1 Pregunta general

¿Cuáles son las representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad de servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca?

1.1.2 Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las formas de pensar de la población vulnerable sobre las condiciones de la calidad de servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca?
- ¿Cuáles son las formas de actuar de la población vulnerable frente a las condiciones de la calidad de servicio del transporte urbano en la ciudad de Juliaca?
- ¿Cuáles son las expectativas de la población vulnerable sobre las condiciones de la calidad de servicio del transporte urbano en la ciudad de Juliaca?

1.2 Justificación del problema

La investigación busca comprender el problema social por el que atraviesa la población vulnerable de la ciudad de Juliaca, observamos que el mencionado grupo social enfrenta diversos obstáculos cuando requiere trasladarse de un lugar a otro por medio del transporte urbano. Dicha problemática es más resaltante en la ciudad que va incrementando su población y acrecentando el área urbana, convirtiéndola en un espacio con mayor demanda de servicios públicos.

El cuestionado servicio que brindan las empresas de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, se ha convertido en un problema diario para la población en situación de vulnerabilidad, las barreras que se les presentan diariamente al momento de acceder, embarcar, viajar y desembarcar del vehículo público es todo un desafío, que los limita y excluye socialmente; originando sentimientos de inferioridad, rabia e impotencia.

La población vulnerable es estigmatizada socialmente por su condición, lo que dificulta su acceso al servicio de transporte urbano, a pesar que en el marco legal cuentan con la Ley de Atención Preferencial, Ley de Asiento Reservado N° 28683 y Ley General de la Personas con Discapacitados N° 29973 que los ampara y garantiza sus derechos, la población vulnerable es restringida de los mismos, no solo por los prestadores de servicio de transporte urbano, sino también por los usuarios no vulnerable y las autoridades competentes. La actitud indiferente y discriminatoria con la que son tratados agrava aún más su situación de vulnerabilidad, este grupo se encuentra en una posición desventajosa frente a los demás usuarios que pueden valerse por sí mismos y realizar sus actividades diarias de manera independiente.

Contar con una adecuada calidad de servicio de transporte urbano, se convirtió en una necesidad y signo de inclusión social para la población vulnerable. Acceder a dicho servicio les permite satisfacer la necesidad de desplazarse de un lugar a otro para desarrollar sus actividades y acceder a otros servicios públicos. El transporte público urbano de pasajeros es un servicio primordial, importante para la comunidad ya que es un servicio del cual millones de personas en el mundo entero hacen uso; y éste servicio es tan básico e importante que puede definirse como el enlace entre las personas y el lugar en el que estas personas quieren o necesitan estar (Molinero, A. y Sánchez, I. 1998).

La presente investigación se realizó con la finalidad de comprender y analizar las representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad de servicio de transporte urbano. Además, pretende aportar nuevos conocimientos sobre el transporte urbano para la población vulnerable, los mismos que serán de utilidad y de marco referencial para futuras investigaciones vinculadas al tema.

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Comprender las representaciones sociales de la población vulnerable sobre las condiciones de la calidad de servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar las opiniones de la población vulnerable sobre las condiciones de la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, 2017.
- Analizar las formas de actuar de la población vulnerable sobre las condiciones de la calidad del transporte urbano en la ciudad de Juliaca, 2017.
- Caracterizar las expectativas de la población vulnerable sobre las condiciones de la calidad de servicio del transporte urbano en la ciudad de Juliaca, 2017.

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación fueron recabados a nivel de tres ámbitos: internacional, nacional y local; y fueron recopiladas tomando en cuenta tres ejes de análisis: Opinión, actitud y expectativas en relación al sistema de transporte urbano. A continuación, se presenta los estudios científicos:

A nivel internacional, Ferreira (2008) en la investigación, “La construcción social de la discapacidad: hábitos, estereotipos y exclusión social”, cuyo objetivo busca evidenciar las interacciones cotidianas, la identidad social y la posición de los discapacitados en la estructura general de la sociedad. Bajo la metodología Cualitativa, de tipo sincrónico, ultima que en Madrid, España, en gran medida, es la sociedad la que discapacita *-provoca exclusión-* a las personas con discapacidad al imponer obstáculos materiales y estereotipos culturales que fomentan dinámicas de exclusión y marginación, por tal razón propone abandonar la creencia de que la discapacidad es un atributo padecido y poseído por una persona individual y asumir que, muy al contrario, es una experiencia de vida en la que, quienes la viven, experimentan un amplio conjunto de restricciones que les vienen impuestas por su entorno material, cultural y social.

La discapacidad en la ciudad e Juliaca es un fenómeno social que afecta al colectivo vulnerable, la condición en la que encuentran los condena a la discriminación. La incapacidad de adaptación a sus necesidades por parte de la sociedad en la que viven los aparta socialmente. Como fenómeno social, la discapacidad es impuesta por la sociedad y por ello la experiencia cotidiana de la población vulnerable y sus interacciones rutinarias de cada día, expresa un hecho caracterizado por la marginación y la exclusión social.

Asimismo, Correa (2010) en el estudio “Transporte y ciudad”, tuvo como objetivo, analizar el Sistema Integrado de transporte urbano en la ciudad de Santiago, dicha investigación es de modelo cualitativo, de tipo sincrónico. Esta investigación concluye que, en la ciudad de Santiago, Chile, los grandes proyectos de transporte urbano deben dejar de ser la idea emblemática de algún gobernante; en cambio, deben pasar a ser evaluados y decididos desde una visión sistémica y organizada sobre el territorio, el desarrollo urbano y la movilidad, estableciendo mejor el óptimo social de las inversiones públicas y privadas. De esta manera se servirá mejor al interés común de los habitantes de la ciudad.

En la ciudad de Juliaca los proyectos de transporte urbano carecen de una perspectiva social, ignorando la relación entre transporte, ciudad y sociedad. De allí la necesidad de racionalizar sistémicamente toda inversión y lograr que los proyectos de transporte urbano dejen de ser la idea emblemática de algún gobernante y pasen a ser objeto de una visión y acción más bien sistémica y organizada sobre el territorio, la ciudad y sociedad; evaluándolos más acabadamente y estableciendo su beneficio social en función de un auténtico interés común de toda la población.

Sánchez y Romero (2010) en el estudio “Factores de la calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: Estudio de Caso en la ciudad de Toluca, México”; tuvo como objetivo identificar, ponderar, valorar los factores que intervienen en la percepción de la calidad del servicio de transporte en un corredor urbano, bajo el modelo cuantitativo, de tipo sincrónico, con un diseño experimental. Concluye que, en Toluca, México, los resultados muestran que los factores principales que determinan la calidad del servicio de transporte público son: el trato al usuario, el estado físico de los autobuses, la forma de manejo del conductor, la tarifa (costo de viaje), y el tiempo que está dentro del autobús (tiempo de viaje). La importancia que le da a los atributos mencionados, y la

disponibilidad al pago por su mejora, proporcionan elementos de decisión a la autoridad reguladora para que defina medidas, que le permite integrar una estrategia de mejora del transporte. Esta mejora del transporte debe estar ligada a un aumento de bienestar social e incremento de nuevos usuarios del transporte público atraídos por la calidad del servicio.

La calidad del servicio de transporte urbano está sujeta a un análisis de factores como; el estado físico de las unidades, trato al usuario y la forma de manejar de los conductores. Conocer y mejorar dichos elementos contribuiría a acrecentar el bienestar y la calidad de vida de la población vulnerable.

De igual modo, se tomó en cuenta la investigación de Marchante y Benavides (2012) en el estudio “El transporte público urbano: un estudio comparativo con especial referencia a la ciudad de Málaga”; este trabajo tuvo el objetivo de caracterizar el transporte público urbano de autobuses de la ciudad de Málaga tomando como referencias otras aéreas metropolitanas españolas como Madrid o Barcelona; asimismo, se describe la oferta de servicio de transporte planteada desde los aspectos generales del servicio y desde el punto de vista de la calidad del servicio, bajo el modelo cuantitativo y con un diseño experimental. La investigación concluye que, en Málaga, todas las empresas de transporte urbano analizadas, realizan un análisis sobre la prestación del servicio y el grado de satisfacción del cliente; sin embargo, únicamente la ciudad de Barcelona realiza en la actualidad una explotación de los resultados de la encuesta de satisfacción mediante el cálculo de indicadores.

En los últimos años la ciudad de Juliaca presenta un incremento en la demanda del servicio de transporte urbano a diferencia de otras ciudades adyacentes; por ello, la

adecuada calidad de servicio debe ir estrechamente ligada al tiempo necesario para los desplazamientos, servicio de calidad, velocidad y seguridad.

Otra investigación recuperada fue la de García (2014), en la investigación “Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social”, el objetivo fue explicar la incidencia que tiene el transporte colectivo de pasajeros en los procesos de inclusión-exclusión social, particularmente en la zona metropolitana del Gran Mendoza; para ello se utilizó el modelo cuantitativo, de tipo sincrónico y con un diseño experimental, se evaluó tres variables fundamentales en la accesibilidad a los medios de transporte, tiempo de viaje, tarifa y cobertura. En el análisis de las mismas se concluye que en Bogotá, Colombia, se detecta que son necesarias dos medidas para mejorar el servicio de transporte: disminuir el tiempo de espera en la parada, es decir, aumentar las frecuencias del servicio y adecuar la tarifa para los grupos de menores ingresos. Este análisis es de gran importancia ya que caracteriza con precisión los puntos débiles del servicio y permite orientarlo a un proceso de inclusión social.

Una de las características de la ciudad de Juliaca, es la segregación social de la población vulnerable, en especial de la población con discapacidad severa. Dicha situación requiere de medidas que solucionen o al menos mitiguen el problema social. La movilidad y el transporte para la población vulnerable son elementos claves y de importancia para combatir la exclusión social.

Calonge (2016) en el estudio “Usos de los medios de transporte y accesibilidad urbana. Un estudio de caso en el área metropolitana de Guadalajara, México”, el objetivo, es demostrar cómo las poblaciones de espacios no centrales y periféricos de la metrópolis llegan y se desplazan a sus centros de trabajo y educativos, a los comercios, clínicas y hospitales. La investigación en mención se realizó bajo la metodología cuantitativa, de

tipo sincrónico y naturaleza exploratoria. La investigación concluye que en Guadalajara, México, existe la necesidad de reorientar toda la política del transporte hacia desincentivar el uso del automóvil y favorecer el uso del transporte colectivo, en las zonas no centrales de unas metrópolis en desarrollo donde hay una gran carencia de servicios, comercios y trabajos y donde los sistemas de transporte se resumen en la multiplicación de rutas de microbuses desorganizadas, lentas y tortuosas.

La población vulnerable que vive en las zonas periféricas de la ciudad de Juliaca, requiere con mayor frecuencia desplazarse a bordo de los vehículos públicos, a pesar de esta necesidad las empresas de transporte no generan iniciativas para mejorar la cobertura del servicio, lo que obliga a los usuarios vulnerables a utilizar otros medios de transporte, afectando directamente su economía. El acceso al transporte urbano es dificultoso lo que coloca a los más vulnerables en una situación desventajosa que les impide desarrollar sus principales actividades. De allí la necesidad de reorientar la política de transporte urbano y buscar su mejora.

Romero, Gaspar, Bautista y Eduardo (2016) en el estudio “Percepción de la satisfacción del servicio en el transporte público solo para mujeres”, tuvo como objetivo revisar las condiciones en que ellas efectúan sus viajes, específicamente en el transporte solo para mujeres en la Ciudad de México, bajo la metodología cualitativa y de tipo sincrónico. El resultado de la investigación concluye, que la implementación surgió para protegerlas de las diversas agresiones sufridas durante sus viajes en el transporte público; sin embargo, existe evidencia de que ese servicio no está cumpliendo con ésta finalidad. En este trabajo se reportan los resultados emanados de la aplicación de la técnica de grupos focales, que permitió obtener las percepciones de la satisfacción del servicio solo para mujeres, en relación con tres factores: disponibilidad de asientos, cobertura y

agresiones sufridas. Además, se obtuvieron las emociones originadas en las mujeres ante los niveles de satisfacción del servicio y se propuso una escala para su valoración.

En la ciudad de Juliaca los prestadores de servicio de transporte urbano no garantizan la exclusividad del asiento preferencial y una adecuada satisfacción del servicio, exponiendo al usuario vulnerable a viajar de pie y expuesto a diversas agresiones, de ahí la importancia de realizar esta investigación sobre las representaciones sociales de la población vulnerable en referencia a la calidad del transporte urbano.

Viego y Volonte (2016) en el estudio “Eficiencia del transporte urbano de pasajeros en la localidad de Bahía Blanca, Argentina 2007-2014”, tuvo el propósito de evaluar la eficiencia en la prestación del servicio de transporte urbano por colectivo en la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. Las estimaciones se realizaron mediante la aplicación del método de frontera estocástica a una función de producción con datos de panel para el período 2007-2014. Los resultados indican que el nivel medio de eficiencia no varió significativamente durante el período analizado; asimismo, las transferencias monetarias (subsidios del gobierno) y la concentración de líneas permitió mantener la rentabilidad empresarial sin que ello se tradujera en ganancias de eficiencia.

La eficiencia del transporte urbano en la ciudad de Juliaca es primordial, lo que garantizaría la calidad de servicio para usuarios vulnerables y evitar la exclusión social.

Ortega y Melo (2017) en el estudio “Eficiencia del transporte público en la ciudad de Morelia, Michoacán (México) en el año 2015: un análisis de la envolvente de datos” esta investigación busco conocer el nivel de eficiencia del transporte público en la ciudad de Morelia, Michoacán (México) en el año 2015, abarcando las 46 rutas de colectivo urbano que circulan en la ciudad. Los resultados se obtuvieron a partir de las variables unidades, horas, frecuencia, viajes y kilómetros recorridos. Con los resultados obtenidos

se pudo observar que la eficiencia técnica global estuvo determinada por la eficiencia de escala, donde se tuvo en promedio un nivel de eficiencia de 0,93 y la mayor parte de las unidades operaron bajo rendimientos crecientes.

El sistema de transporte urbano en la ciudad de Juliaca requiere de políticas públicas que promuevan un servicio de transporte eficiente y organizado. La situación del transporte público en esta ciudad, es crítica considerando el número de personas que diariamente se movilizan en las principales arterias y conos de la ciudad.

A nivel nacional, Avellaneda y Lazo (2011) en el estudio “Aproximación a la movilidad cotidiana en la periferia de dos ciudades latinoamericanas. Los casos de Lima y Santiago de Chile”, el propósito fue reflexionar sobre la movilidad a partir de la construcción de una adecuada vinculación teórica y metodología entre las nociones de movilidad cotidiana y exclusión social, bajo la metodología cualitativa, de tipo sincrónico, con un nivel descriptivo, concluye que en Lima y Chile, la movilidad debe percibirse como al más que un mero desplazamiento de un lugar a otro; la movilidad debe comprenderse como un capital social; pues permite el acceso de los individuos a una red de las relaciones sociales, conocimientos, territorios distintos que son imprescindibles para el desarrollo de su vida cotidiana. Desde esta perspectiva la reestructuración de los actuales sistemas de transporte debe hacerse teniendo como objetivo principal las personas que se mueven, pues son ellos quienes manifiestan pautas específicas y particularidades de desplazamiento en función a sus modos de vida y de su posición en la sociedad. Por ello esta investigación permite una conceptualización novedosa y compleja sobre la movilidad al revelar el nexo entre movilidad, vida cotidiana y los procesos de inclusión social.

La población vulnerable en la ciudad de Juliaca presenta mayores dificultades para salvar los problemas en el transporte urbano. La movilidad debe interpretarse como algo más que un traslado de un lugar a otro; la movilidad debe suponerse como un importante capital social, en tanto que permite el acceso de los usuarios vulnerables a otros servicios públicos y privados.

A nivel local, Tapara (2016) en la investigación "Análisis del sistema de transporte público urbano de pasajeros y su plan regulador en la ciudad de Puno", el propósito fue analizar las rutas vehiculares de transporte público urbano de pasajeros, el número de vehículos de empresas concesionarias en servicio y sus componentes del sistema de transporte en las zonas rígidas, dispositivos de control de tránsito, puntos de congestión y el plan regulador para una mejor calidad de servicio, realizada con la metodología cualitativa, de tipo sincrónico, con un nivel experimental, sostiene que en la ciudad de Puno, el transporte público carece de semáforos, señalización, rutas con diseño adecuado, paraderos y estacionamientos apropiados, lo cual provoca desorden y aglutinamiento de pasajeros, generando así una inseguridad vial y posibles accidentes de tránsito. El servicio de transporte público urbano es centralizado y fraccionado lo que provoca la falta de servicio de tránsito a los centros poblados, los operadores de transporte brindan un servicio de forma empírica con un poco conocimiento en temas de administración y gestión de empresa lo que provoca una baja calidad del servicio al usuario.

A pesar de la existencia de diferentes investigaciones vinculadas al transporte, se evidencia escasos estudios sobre calidad de transporte urbano para población vulnerable. La situación de vulnerabilidad y discapacidad sobrepasa los parámetros médicos y se convierte en un problema social. Por tales razones, se desarrolla esta investigación que busca comprender las representaciones sociales de la población vulnerable, a través del

análisis de aspectos subjetivos como la forma de pensar, actuar y las expectativas que tiene la población vulnerable sobre la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca.

2.2 Referencia teórica

Para el planteamiento de la presente investigación se optó por diferentes teorías que coadyuvan a realizar un análisis sobre el estudio de forma ordenada y sistemática. Al respecto, se tiene:

2.2.1 Representaciones sociales

Moscovici (1979) precisa que las representaciones sociales son entidades casi intangibles. Circulan, se cruzan y se cristalizan sin cesar en nuestro universo cotidiano a través de una palabra y un gesto. La mayor parte de las relaciones sociales estrechas, de los objetos producidos o consumidos, de las comunicaciones intercambiadas están impregnadas de ellas. (p.27)

2.2.1.1 Elementos constitutivos de las representaciones sociales

Según Moscovici (citado por Merino, 2017) los cuatro elementos constitutivos de la representación social son: la información se liga con lo que “yo sé”; la imagen se relaciona con lo que “veo”; las opiniones, se relacionan con lo que “creo”; las actitudes, se relacionan con lo que “siento”. Por lo tanto, la representación se define como un proceso que media entre el concepto y la percepción, pero que no es simplemente una instancia intermediaria, sino un proceso que convierte el concepto (instancia intelectual y la percepción) instancia sensorial en algo intercambiable, de tal manera que es recíproco. En consecuencia, conocer o establecer una representación social implica determinar qué se sabe (información), qué se cree, cómo se interpreta (campo de la representación) y qué se hace o cómo se actúa (actitud). Jodelet y Guerrero (citado por

Merino) afirman que esta teoría constituye un recurso viable para aprehender las formas y los contenidos de la construcción colectiva de la realidad social.

La representación social es una teoría que permite comprender el punto de vista de un grupo o comunidad en el marco de un contexto social. Esta teoría en la presente investigación nos permitirá conocer sobre lo que piensa la población vulnerable y como perciben el servicio de transporte urbano desde su mundo de significados.

Las representaciones sociales son modalidades de pensamiento práctico originadas a partir de las experiencias de vida cotidiana de las personas, el contexto y las diferentes entidades de socialización. Convirtiéndose en una forma de conocimiento específico y de sentido común, cuyos contenidos son funcionales socialmente. Para Sandoval, C. (citado por Merino, 2017) las representaciones sociales tienen cuatro funciones sociales:

- La comprensión, función que posibilita pensar el mundo y sus relaciones.
- La valoración, que permite calificar o enjuiciar hechos.
- La comunicación, a partir de la cual las personas interactúan mediante la creación y recreación de las representaciones sociales.
- La actuación, que está condicionada por las representaciones sociales.

Las personas producen significados, según la sociedad y el contexto en la que se encuentren para comprender, evaluar, comunicar y actuar en el mundo social. La teoría de las representaciones sociales sostiene que los seres humanos no son receptores pasivos, si no que producen y comunican constantemente representaciones, con influencia significativa en los diferentes aspectos de su vida diaria. Ésta se basa en la aprehensión y la comprensión de los significados transmitidos a través de la práctica y la interacción que a su vez influyen sobre la cotidianidad y el modo en que las personas enfrentan la realidad social (Merino, 2017).

2.2.1.2 Dimensiones de las representaciones sociales

Moscovici (citado por Mora 2002) sostiene que las representaciones sociales son “un universo de opinión” pueden ser analizadas con fines didácticos y empíricos en tres dimensiones: La información, el campo de la representación y la actitud.

La Información: Es la organización o la suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de naturaleza social. Conocimientos que muestran particularidades en cuanto a cantidad y calidad de los mismos; con un carácter estereotipado o difuso sin soporte explícito; trivialidad u originalidad en su caso. Esta dimensión conduce a la riqueza de datos o explicaciones, que sobre la realidad se forman los individuos en sus relaciones cotidianas.

El Campo de Representación: Expresa la organización del contenido de representación en forma jerarquizada, varían de grupo a grupo inclusive al interior del mismo grupo. Permite visualizar el carácter del contenido, las propiedades cualitativas o imaginativas, en un campo que integra información en un nuevo nivel de organización en relación a sus fuentes inmediatas.

La Actitud: Esta dimensión significa la orientación favorable en relación con el objeto de representación social. Se puede considerar, como el componente más aparente, factico y conductual de la representación, y como la dimensión que suele resultar más generosamente estudiada por su implicación comportamental y de motivación.

2.2.1.3 Dinámica de las representaciones sociales

Moscovici (citado por Mora, 2002) esboza la dinámica de las representaciones sociales de la siguiente forma:

Objetivación: Selección y descontextualización de los elementos, formación del núcleo figurativo y naturalización. El proceso de objetivación va desde la selección y descontextualización de los elementos hasta formar un núcleo figurativo que se naturaliza en seguida. Es decir, lo abstracto como suma de los elementos descontextualizados debe tornarse una imagen más o menos consistente en la que los aspectos metafóricos ayuden a identificarla con mayor nitidez. Se constituye así un edificio teórico esquematizado.

Moscovici (citado por Mora, 2002) concluye con su análisis de objetivación apuntando hacia la realización del objeto de representación en sus nexos con los valores, la ideología y los parámetros de la realidad social. La actividad discriminativa y estructurante que se va dando por medio de la objetivación, se explica precisamente por sus tintes normativos: La representación social adquiere un armazón de valores.

Mora (2002) sostiene que en estas combinaciones incipientes de experiencia y estructuras simbólicas puede percibir a un realismo semejante al de los niños que dibujan no solo lo que ven de un objeto, si no también lo que saben de él. La imagen es objetiva junto con una carga de afectos, valores y condiciones de naturalidad. Los conceptos así naturalizados se transforman en auténticas categorías del lenguaje y del entendimiento.

Anclaje: Con el anclaje la representación social se liga con el marco de referencia de la colectividad y es un instrumento útil para interpretar la realidad y actuar sobre ella.

Moscovici (citado por Mora, 2002) designa la inserción de una ciencia en la jerarquía de los valores y entre las operaciones realizadas por la sociedad. En otros términos, a través del proceso de anclaje, la sociedad cambia el objeto social por un instrumento del cual puede disponer, y ese objeto se coloca en una escala de preferencia en las relaciones sociales existentes.

Al insertarse el esquema objetivado dentro de una red de significaciones, la representación social adquiere una función regularizadora de la interacción grupal, una relación global con los demás conocimientos del universo simbólico popular. Las figuras del núcleo de las representaciones son teñidas de significados que permiten utilizar a la representación como un sistema interpretativo que guía la conducta colectiva. Además, el anclaje implica la integración cognitiva del objeto de representación dentro del sistema preexistente del pensamiento y sus respectivas.

Moscovici (citado por Mora, 2002) argumenta que la objetivación traslada la ciencia al dominio del ser y que el anclaje la delimita en el del hacer; así como, la objetivación presenta como los elementos de la ciencia se articulan en una realidad social el anclaje hace visible la manera en que se constituyen a modelar las relaciones sociales y también como se expresan.

2.2.1.4 Características de las representaciones sociales

Merino (2017) afirma, que las características más resaltantes de las representaciones sociales son:

Las Representaciones sociales tienen carácter social puesto que son compartidas por un grupo y elaboradas por éste. Pero además este calificativo le viene dado por el papel que desempeñan en la configuración de la identidad de los grupos, llegando a afirmar Ibáñez (citado por Merino, 2017); que, un grupo es un grupo, porque comparte determinadas representaciones.

Las representaciones son el resultado de un pensamiento colectivo que nace en el intercambio social y no en la cabeza de los individuos aislados. Por tanto, funcionan y perduran con independencia de la existencia o no de determinadas personas.

Las representaciones sociales dependen de las características del contexto en que surgen, la intensidad y fluidez de los intercambios comunicacionales y del desarrollo de la ciencia.

Las representaciones sociales son cogniciones y afectos que, al ser generados y compartidos por colectividades, facilitan la comunicación, las relaciones interpersonales y la regulación de la conducta de cada uno de sus miembros.

Son un proceso de reconstrucción de la realidad donde el sujeto juega un papel activo-pasivo: el individuo guía y selecciona la percepción, le otorga significado y construye la representación del objeto. Pero, una vez que una representación se ha constituido y es aceptada por su grupo de pertenencia, difícilmente no podrá participar de esa representación, entonces disminuye su papel activo.

Las representaciones sociales tienen cierta autonomía respecto a la realidad: Lo que ellas designan y prescriben se convierte en real, puesto que constituyen una realidad social que es considerada y apoyada por un colectivo.

De otro lado, Araya (2002), afirma que las representaciones sociales están cargadas de “estereotipos, opiniones, creencias, valores y normas que suelen tener una orientación actitudinal positiva o negativa. Se constituyen, a su vez, como sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas, que definen la llamada conciencia colectiva, la cual se rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y las posibilidades de la forma en que las mujeres y los hombres actúan en el mundo” (p.11).

Para Wundt y Durkheim (citado por Rodríguez y García 2007) “las representaciones designan todo contenido mental, en el cabe las sensaciones, las percepciones, las imágenes, y conceptos. Durkheim afirma la tesis de que todo conocimiento del mundo se

compone únicamente por representaciones sociales afirmación análoga a la de que la vida social está hecha esencialmente de representaciones”. (p.23)

Bergen y Luckmann en su libro “Construcción de la Realidad”, explica que las representaciones sociales son procesos a través de los cuales las personas comunes, en su vida cotidiana no solo conocen, sino que construyen su propia realidad. La vida cotidiana se presenta como una realidad representada por los hombres y que para ellos tiene significado subjetivo de un mundo coherente. (1983, p.36)

El conjunto de representaciones sociales de la población vulnerable de la ciudad de Juliaca sobre la calidad de servicio de transporte urbano, forman una conciencia colectiva. El carácter público y social de dichas representaciones se ha elaborado en un largo y permanente proceso en el tiempo.

Las representaciones sociales de la población vulnerable están compuestas por creencias, experiencias vividas del día a día; todas ellas se encuentran ubicadas en la mente, las emociones, la forma de pensar, y que son transmitidas a través del lenguaje y la interacción diaria. Por ello las opiniones, ideas e imágenes que exteriorizan a través de forma de actuar; su comportamiento y sus acciones posibilitan la identificación de las expectativas de la población vulnerable en relación a la calidad del servicio de transporte urbano.

2.2.2 Perspectiva fenomenológica

Esta investigación se realizó a través de la perspectiva fenomenología por ello, se alude a Husserl (citado por Ortiz, 2012), quien sostiene que dicha doctrina es el “estudio de la ciencia del fenómeno, puesto que todo aquello que aparece es fenómeno”. El tema de investigación más característico de la fenomenología es la consciencia, se entiende por consciencia el ámbito en el que se hace presente o se muestra la realidad, la realidad en

la medida en que se muestra o aparece a una conciencia recibe el nombre de fenómeno” (p.3). La fenomenología consiste en remontarse por intuición hasta las esencias que caracterizan las vivencias lo que posibilita las captaciones ordinarias de la realidad.

Según Moran (2011) la fenomenología debe describir cuidadosamente las cosas como ellas aparecen a la conciencia. En otras palabras, el modo en que nos aproximamos a los problemas, las cosas y los eventos debe suponer tomar en consideración su manera de aparecer a la conciencia. (p.6)

Hussel (citado por Reeder 2011) sostiene que, dentro de los fenómenos; es decir, la evidencia vivida se busca descubrir las estructuras generales y objetivas (esto es verificable intersubjetivamente) de manera cómo las cosas aparecen, en forma estrictamente descriptiva.

2.2.2.1 Método fenomenológico

Reeder (2011) considera que la fenomenología se basa en una metodología autocritica para examinar reflexivamente y describir la evidencia vivida (los fenómenos, la vivencia) que proporciona un enlace crucial entre nuestra comprensión filosófica y científica del mundo. El contexto al que se apunta es el de una reflexión científica, filosófica no solo busca verdades objetivas si no también desenterrar los aspectos subjetivos de estas verdades mediante la reflexión (el sentido de los títulos “objetivos” y “subjetivos” será reevaluado con base en los descubrimientos fenomenológicos).

El método fenomenológico es reflexivo, puesto que prescribe que cada uno de nosotros vuelve reflexivamente sobre su propia experiencia, en una especie de introspección reflexiva sobre su propia vida. En el volver reflexivo hacia la propia experiencia, la fenomenología procura diferenciar la evidencia vivida de la experiencia

en sí misma. Esto es que los fenómenos son: experiencia-en-cuanto vivida. Así la evidencia es el tema central de la descripción fenomenológica.

La base de la fenomenología, es la evidencia vivida que tenemos para nuestras afirmaciones. Para Husserl (citado por Reeder 2011) el ideal de evidencia es el darse - mismo (la donación - la auto donación). Darse-mismo es la presencia, la evidencia vivida de una “cosa” misma. Así el método fenomenológico, llamado reducción y descripción fenomenológica. Es un método para aislar, examinar y, luego, describir detalladamente las estructuras de nuestra experiencia. Este método procura describir como aparecen los fenómenos.

2.2.2.2 Praxis fenomenológica

Reeder (2011) la fenomenología describe lo vivido, la experiencia concreta, la prueba apropiada para una descripción fenomenología implica no solo habilidades intelectuales y de argumentación, sino también habilidades en el arte de la reflexión o de introspección sobre la experiencia vivía. Husserl (citado por Reeder, 2011) advierte que sus descripciones no pueden ser completamente entendidas a menos que uno enfrente directamente la misma pregunta en la misma clase de experiencia, en evidencia vivida, y luego juzgue como la descripción verbal refleja o representa adecuadamente las experiencias en cuestión. El compara la descripción fenomenológica con un explorador haciendo un mapa de un nuevo territorio. El mapa se toma como guía que lleva el lector al terreno mismo, de modo que el lector puede hacer sus propias observaciones. El observa, además que la visión “interna”, así como la visión “externa”, está sujeta a errores, especialmente en lo que se proyecta del fenómeno de los elementos en cuestión que no se dan realmente, pero que se espera o se desea encontrar, la única manera de evitar tales proyecciones es a través de la praxis, a través de la práctica y la

experimentación continuas con el método de la reducción fenomenológica y la descripción. “Fenomenologizar” requiere práctica para su desarrollo, mantenimiento y perfeccionamiento. Este método que no se puede entender más que con su práctica. Para juzgar el éxito de la descripción fenomenológica, una mera lectura de textos no es suficiente: uno debe poner entre paréntesis (etc.) por sí mismo, o no entenderá el “dato” que se está describiendo (p. 36). En este respecto, la aproximación de Husserl a la experiencia interna es más cuidadosa, crítica e intersubjetiva.

La perspectiva fenomenológica, permite comprender las experiencias vividas de la población vulnerable en referencia al servicio de transporte urbano. Desde esta posición examinaremos el contenido de sus consciencias y de sus representaciones sociales del cómo perciben su realidad vivida.

Dentro del marco teórico se expresan los siguientes conceptos:

- **Sociedad y discapacidad**

Barton (1998) sostiene que “lo importante desde una perspectiva sociológica, en relación con la discapacidad, es que reconozcamos la dureza de la lucha que tiene como objetivo la consecución de una sociedad sin barreras” (p.22). La discapacidad es un fenómeno social y en consecuencia, un objeto de estudio para la Sociología. Los estudios sobre la discapacidad desde la ciencia sociológica contribuyen a la mejora de la calidad de vida de la población vulnerable.

Para Barton, por años se ha mostrado poco interés en temas de discapacidad, pues fue reducido a ser investigado y estudiado solo desde una perspectiva médica. Por tal motivo estudiar las relaciones existentes de las personas con discapacidad y las prácticas discriminatorias que se llegaron a legitimar por la influencia de experiencias vividas; son aspectos sociales que se debe abordar desde la Sociología. Según Barton “la discapacidad

surge del fracaso de un entorno social estructurado a la hora de ajustarse a las necesidades y a las aspiraciones de los ciudadanos con carencias, más que la incapacidad de los individuos discapacitados para adaptarse a las exigencias de la sociedad. Ser discapacitado supone experimentar una serie de situaciones como la discriminación, la vulneración, la exclusión y los asaltos de la propia identidad y estima”. (p.24)

Según Upias (Citado por Barton, 1998) sostiene que la sociedad discapacita a las personas con insuficiencia, los aísla y excluye innecesariamente de la participación plena de la sociedad (p.41). Por lo tanto, la población con discapacidad, son un grupo vulnerado por la sociedad.

La discapacidad se encuentra incluida en una dimensión analítica de los hechos sociales, pues se extiende por las representaciones colectivas. La articulación de estos componentes inmateriales con la naturaleza social de la discapacidad, se mueve hacia una denominación o atribución de los discapacitados, mediante un discurso discriminatorio y excluyente. Por tal razón los temas de discapacidad y sociedad se encuentran estrechamente relacionados.

- **Transporte urbano accesible**

Cuando se habla de transporte urbano se refiere a la posibilidad de cualquier ciudadano que habita en determinada ciudad pueda acceder y utilizar el servicio de transporte y realizar su traslado en cualquier momento del día (Molinero y Sánchez, 2002). Cada habitante de una ciudad debe tener la posibilidad de acceder a las unidades de tránsito y pueda movilizarse de un lugar a otro en función de poder realizar una actividad como trabajo y acceso a otros servicios.

El acceso al transporte urbano se ha convertido en los últimos tiempos en una necesidad primordial en aquellas ciudades con un exponente crecimiento poblacional, por

ser el único sistema que garantiza y permite el traslado de personas en grandes cantidades de un lugar al otro y a un costo económico. Según Michel (2012) “actualmente los desplazamientos urbanos constituyen para los habitantes de una ciudad un elemento muy importante en su vida cotidiana, no solo por el tiempo que se pasa en ellos, para satisfacer sus necesidades de acceso a las diferentes actividades, sino que va formando parte de un verdadero derecho a transportarse (p. 8).

Michel (citado por Martínez, 2012) sostiene que transportarse no es un fin por sí solo; la gente no se desplaza por el simple gusto de viajar, sino que es una consecuencia para la realización de otra actividad que puede ser el trabajo, la escuela, las compras, los negocios, las relaciones sociales y otros (p.8). Los desplazamientos diarios no se resumen al solo hecho de utilizar un determinado medio de transporte y pagar una tarifa, sino que para los usuarios tiene una finalidad última que es acceder al conjunto de actividades que se dan en una ciudad.

Por lo tanto, el acceso al transporte urbano para la población vulnerable posibilita ejercer el derecho a la libre movilidad y es una condición que propicia la práctica de los derechos como el acceso al trabajo, educación y otros.

- **Transporte urbano y exclusión social**

Dávila (citado por Martínez, 2012) sostiene que una movilidad reducida puede provocar que las personas experimenten la exclusión social. El transporte público urbano en las sociedades urbanas es un medio por el cual pueden movilizarse y acceder a servicio básico y de entretenimiento. El transporte es visto con frecuencia como un obstáculo a superar especialmente cuando se considera la alta proporción de individuos que no tienen acceso a medios de transporte privado. El servicio del transporte urbano es una necesidad

humana básica necesaria para alcanzar la movilidad, sobre todo en entornos urbanos, donde caminar no se considera práctico debido a las largas distancias.

Chuch et al. (citado por Martínez, 2012) sostiene que existe exclusión social cuando en el transporte urbano se presentan las barreras físicas; es decir, diseño de los vehículos, las calles y la estación, así como las barreras lingüísticas o cognitivas, el costo de los servicios de transporte puede aumentar o reducir sustancialmente de un momento a otro, las rutas o servicios no se conectan a las instalaciones claves (escuelas, hospitales y otros), y las preocupaciones o temores de los usuarios por la seguridad personal y la seguridad asociada con el acceso y uso de los servicios de transporte urbano, es decir, el miedo de la delincuencia, la discriminación y los accidentes.

El fenómeno de la exclusión social en el transporte urbano, está relacionado al dificultoso acceso a las unidades vehiculares, ya sea por falta de adecuaciones o por la inapropiada atención.

- **Vulnerabilidad social**

Según la CEPAL (2002) La vulnerabilidad social, se relaciona con los grupos socialmente vulnerables, cuya identificación obedece a diferentes criterios: la existencia de algún factor contextual que los hace más propensos a enfrentar circunstancias adversas para su inserción social y desarrollo personal (grupos “en riesgo social”), el ejercicio de conductas que entrañan mayor exposición a eventos dañinos, o la presencia de un atributo básico compartido (edad, sexo o condición) que se supone les origina riesgos o problemas comunes. (p. 8).

La CIOMS (2002) sostiene que son “personas vulnerables las absolutas o relativamente incapaces de proteger sus propios intereses”. Específicamente, pueden tener insuficiente poder, inteligencia, educación, recursos, fuerza u otros atributos

necesarios para proteger sus intereses personales. Las personas vulnerables en el transporte urbano son consideradas como las siguientes:

Tabla 1: Personas vulnerables en el transporte urbano

N°	Condición	Características
01	Adultos mayores	Son comúnmente considerados vulnerables. A medida que la edad avanza, las personas tienen mayor probabilidad de adquirir características que las definen como vulnerables.
02	Las personas que tienen impedimento físico temporal (gestantes)	La gestación es un periodo singular en la vida de la mujer que determina grandes cambios y transformaciones físicas. En el transporte público, la mujer gestante es, lógicamente, más relevante ya que las consecuencias de un inadecuado servicio se hacen extensivas al feto; lo que la convierte en una pasajera altamente vulnerable.
03	personas con discapacidad física temporal o permanentemente	Pueden estar expuestas a condiciones de vulnerabilidad, por el súbito cambio en su condición de independencia y funcionalidad.

Fuente: CIOMS, 2002.

- Vulnerabilidad y movilidad

El CERMI (citado por Vega, 2006) afirma que la posibilidad de utilizar medios de transporte urbano es muy importante para llevar una vida normalizada y poder participar plenamente en la sociedad y acceder a otros servicios públicos. La población vulnerable son las que experimentan discriminación en cuanto a movilidad a través del medio de transporte urbano, y no solamente a consecuencia de las barreras físicas sino también debido a los problemas de actitud y a las barreras de comunicación existentes en la sociedad.

La población vulnerable en la ciudad de Juliaca corre un alto riesgo de sufrir accidentes al hacer uso del transporte urbano. En vista que la inseguridad en los desplazamientos en las unidades de transporte, es alta. Los adultos mayores, mujeres

gestantes y personas con discapacidad por lo general no expresan su problema de movilidad.

Vega (2016) presenta información sobre cada tipo de población vulnerable y las dificultades de movilidad en el transporte urbano.

Tabla 2: Dificultades de movilidad en la población vulnerable

N°	Condición	Descripción	Dificultades
01	Mujeres Embarazadas	Las mayores dificultades se dan los últimos meses de embarazo, aunque depende de cada mujer; los problemas pueden ser de muy diversa índole.	<ul style="list-style-type: none"> - Imposibilidad para salvar desniveles o escaleras tanto por problemas musculares como de equilibrio - Imposibilidad de realizar trayectos largos sin descansar. - Mayor riesgo de caídas por tropiezos y resbalones. - Limitación de su capacidad de alcance manual o visual. - Dificultad para la apertura de puertas - Imposibilidad de pasar lugares estrechos.
02	Personas de Tercera Edad	Pueden presentar dificultades de desplazamiento o degradación de su capacidad física.	<ul style="list-style-type: none"> - Imposibilidad para salvar desniveles o escaleras tanto por problemas musculares como de equilibrio. - Imposibilidad de realizar trayectos largos sin descansar. - Mayor riesgo de caídas por tropiezos y resbalones. - Limitación de alcance manual o visual. - Dificultad para la apertura de puertas. - Dificultad de accionar mecanismos de retorno.
03	Personas en Silla de Ruedas	Compuesta por los parapléjicos, tetrapléjicos, hemipléjicos, afectados por enfermedades (esclerosis, etc.) o	<ul style="list-style-type: none"> - Imposibilidad para salvar desniveles bruscos o escaleras. - Imposibilidad de superar pendientes importantes. - Peligro de volcar o resbalar. - Limitación de su capacidad de alcance manual o visual.

		por malformaciones espina bífida, etc).	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de espacios amplios para girar o para la apertura de puertas. - Imposibilidad de pasar por lugares estrechos.
04	Personas con Dificultad Visual	La integran las personas ciegas, ambliopes (que tienen poca visión) Y otras personas con dificultad en la visión.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de espacios y objetos. - Detección de obstáculos (desniveles, agujeros, etc.). - Determinación de las direcciones y seguimiento de itinerarios. - Obtención de información escrita (textos, gráficos, etc.).
05	Personas Enyesadas o con vendajes, convalecientes de Enfermedades o Intervención Quirúrgica	Constituida por Personas enyesadas o con vendajes comprensivos y personas convalecientes de enfermedades o intervenciones quirúrgicas que tienen dificultades en su movilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Salvar escaleras o desniveles. - Pasar por lugares estrechos, especialmente para aquellas personas que se apoyen en muletas o bastones. - Realizar trayectos prolongados sin lugares estanciales para el descanso intermedios. - Riesgo de tropiezos por obstáculos en el itinerario o por piso resbaladizo. - Dificultades para abrir o cerrar puertas.
06	Personas con Dificultades Auditivas	Conformada por las personas sordas, hipoacústicos y Personas con trastornos auditivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de señales acústicas. - Sensación de aislamiento del entorno. - Problemas en la obtención de información sonora. - Problemas de aturdimiento en las estaciones de transporte.
07	Personas de Talla Baja	Compuesta por personas con enanismo o hipocrecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Imposibilidad para salvar desniveles bruscos o escaleras con los peldaños elevados. - Limitaciones de alcance manual o visual. - Dificultades para ser vistos.
08	Personas con Muletas, Bastones o Andadores	Conformada por personas mayores con dificultades de desplazamiento, afectado de esclerosis, parálisis	<ul style="list-style-type: none"> - Imposibilidad para salvar desniveles o escaleras tanto por problemas musculares como de equilibrio. - Imposibilidad de realizar trayectos largos sin descansar.

	cerebral y otros tipos de enfermedades con secuelas o malformaciones en los grados que les permitan caminar.	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor riesgo de caídas por tropiezos y resbalones. - Limitación de sus limitaciones de alcance manual o visual. - Dificultad para la apertura de puertas. - Dificultad de accionar mecanismos que precisan mecanismos de retorno.
09	Personas con Limitación en la Comprensión Constituida por personas con retraso madurativo, personas con retraso mental moderado y leve, demencias y síndrome de Down.	<ul style="list-style-type: none"> - Las personas con limitaciones en la comprensión que viajan en transporte público, aprenden las diferentes etapas que deben realizar para efectuar su desplazamiento sin dificultad, sin embargo, es posible que de forma esporádica se enfrenten con algunas dificultades como: <ul style="list-style-type: none"> - Sensación de pérdida y desconcierto en ocasiones.

Fuente: Adaptado del planteamiento de Vega, 2006.

- Servicio de transporte urbano

Según COSEVI, MOPT, DGEV y DFC (2011) el servicio de transporte urbano va estrechamente relacionado a lo tradicionalmente llamado relaciones humanas: Disciplina que estudia las actividades, actitudes e interrelaciones, resultantes del trato entre dos o más personas.

La atención y las relaciones con el cliente del transporte urbano constituyen un factor de primer orden, pues es sabido que las empresas que más venden no son necesariamente las que ofrecen los mejores precios ni los mejores productos, sino las que atienden mejor a sus clientes, en este caso, los usuarios bien atendidos. COSEVI, MOPT, DGEV y DFC (2011)

El prestador de servicio de transporte urbano, debe tener presente que la razón de ser y la clave del éxito en su trabajo lo constituye la relación con el usuario, de ahí la importancia de asumir posiciones de cortesía, honestidad y buen trato, puesto que con

estos tipos de comportamiento se beneficia a la empresa. Los clientes o usuarios aprecian a aquellos que demuestran interés en el servicio y que van más allá de lo rutinario para brindar el servicio, lo que hace que éste sea positivo y redunde en bienestar para el usuario. Es de suma importancia que siempre las relaciones entre transportistas y usuarios sean armoniosas y saludables, para que las personas puedan comunicarse y obtener mutuo beneficio en cada encuentro, que en el caso que nos ocupa, se refiere a un servicio de transporte urbano, ya sea autobús, taxi o cualquier otro. Para COSEVI, MOPT, DGEV y DFC (2011) las reglas de cortesía que garantizan un buen servicio de transporte urbano al cliente, son las siguientes:

Tabla 3: Reglas de cortesía en el transporte urbano

N°	Regla de cortesía	Descripción
01	Amabilidad	Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con el cliente y hace de su estadía en el vehículo un momento agradable.
02	Cordialidad	Hable y actúe como si cada cosa que usted hace por sus clientes fuera un placer.
03	Presentación personal	Es importante mantener adecuadas normas de higiene y presentación acordes con el servicio que se brinda.
04	Respeto	Es un factor de importancia que cada servicio significa que usted como prestador de servicio de transporte urbano, pone al cliente antes que cualquier cosa, no debe mostrarse aburrimiento o malestar al momento que se brinda un servicio, porque ésta da la impresión de desmotivación y se interpreta como desgano y mala calidad en su trabajo. Respete formas de ser, comportarse, puntos de vista que el usuario le presente.
05	Vocabulario	Es indispensable que el conductor, presente un vocabulario adecuado a quien brinda el servicio. Las palabras grotescas generan un roce fuerte y son considerados de mal gusto. El cliente debe sentirse seguro en el vehículo.
06	Cooperación	Es importante que los transportistas, sean cooperadores con los usuarios, eso demuestra calidad humana y preocupación por el servicio brindado.

Fuente: COSEVI, MOPT, DGEV y DFC, 2011.

Para la COSEVI, MOPT, DGEV y DFC, (2011) la cortesía, consideración, respeto, vocabulario, cooperación, y presentación personal, es parte de la dinámica que ocurre cuando dos o más personas se encuentran y se da algún tipo de interrelación positiva o negativa que satisface o no al usuario del transporte urbano, considerado como cliente. Si la relación es positiva habrá una buena comunicación. Si la relación es negativa, podrán derivarse de ella consecuencias indeseables, y por supuesto, pérdida de la comunicación.

En el transporte urbano es siempre deseable que las relaciones sean armoniosas y saludables, para que los transportistas y usuarios puedan comunicarse y obtener mutuo beneficio.

- **Seguridad y eficiencia en el transporte urbano**

Según el COSEVI, MOPT, DGEV y DFC, (2011) refiere que el aspecto de la seguridad es sumamente importante. En primer lugar, la base para operar un servicio de transporte urbano, ya sea de pasajeros o carga, es que llene los requisitos necesarios de seguridad para garantizar de la vida humana y de la propiedad. (p. 3)

En segundo lugar, interesa el aspecto de la eficiencia del transporte urbano. En cuanto a la eficiencia de operación del transporte interesa la existencia de un servicio continuo y suficiente. Se necesita además que el servicio sea suficiente, es decir que para que un servicio satisfaga las necesidades de una ruta, debe tener el número adecuado de unidades vehiculares para satisfacer la demanda de movilidad de esa ruta. (COSEVI, MOPT, DGEV y DFC, 2011)

En tercer lugar, “el servicio debe ser cómodo. Este aspecto tiene mayor trascendencia del que generalmente se le concede. A la larga, las empresas de transporte urbano han visto que la comodidad proporcionada al usuario paga con creces la inversión; pues provoca que aumente el volumen de pasajeros; causa la preferencia de esa línea

sobre otras, y también que aumenten los hábitos de viaje de los usuarios” (COSEVI, MOPT, DGEV y DFC, 2011, p. 4). Los tres aspectos mencionados anteriormente son cruciales para garantizar una adecuada calidad de servicio de transporte urbano.

- **Teoría de la calidad de servicio**

El servicio para Tsholl (2008) consiste en tratar bien a los clientes existentes de tal forma que disfruten su experiencia de consumo (p.15). Para el mencionado autor las emociones constituyen el factor de principal influencia para las decisiones de consumo. Por tal razón, conocer las expectativas del cliente sobre determinado servicio permite saber lo que busca de una organización.

Las insatisfacciones de los clientes son oportunidades pues, según Tsholl (2008) ofrece la oportunidad de corregir los problemas, conocer las opiniones de los usuarios constituye una estrategia para mejorar la reputación de la empresa, mejorar los ingresos etc. (p.24). Por ello las empresas de transporte urbano deben de considerar las expectativas de los usuarios vulnerables, como esenciales para incrementar y mejorar la demanda del servicio de transporte urbano.

Karl Albreth (citado por Vargas y Aldana de Vega, 2007) Centra su teoría en ofrecer al cliente lo que realmente desea, conocer al cliente según sus preferencias, investigar sus percepciones y reconocerlas (P.45). La calidad de servicio del transporte urbano debe ser estudiado, tomando en cuenta los siguientes factores: Comunicación fluida entendible y a tiempo entre transportistas y usuarios, amabilidad en la atención y en el trato, y comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.

- **Calidad de servicio urbano**

Según el Tribunal Constitucional (citado por Mendoza, 2009) sostiene que el Estado se encarga de determinar a través de un instrumento legislativo que servicio tiene calidad

de público urbano. Los criterios que definen una actividad como servicio público son el interés general, la necesidad colectiva, la continuidad del servicio, actividad esencial, entre otros. El servicio público es aquella actividad que por su impacto en el desarrollo de la sociedad implica que el Estado asuma un rol garante, de tal forma que verifique su adecuada prestación de servicio a favor de los usuarios. El servicio público requiere supervisión respecto al acceso y servicio.

Para el MTC (2009) la calidad del servicio es el conjunto de características y cualidades mínimas en la prestación del servicio de transporte terrestre consistente en la existencia de diferentes condiciones como la: Puntualidad, salubridad, higiene, comodidad, seguridad y otras que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario.

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Discriminación

Rodríguez (2016) afirma que “la discriminación es una conducta, culturalmente fundada, y sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida, y que tiene por efecto dañar sus derechos”. (p.26)

2.3.2 Exclusión social

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (citado por Jiménez 2008) sostiene que dicho concepto alude “a la imposibilidad de gozar de los derechos sociales sin ayuda, es la imagen desvalorizada de sí mismo y de la incapacidad personal de hacer frente a las obligaciones propias, es el riesgo de verse relegado de forma duradera al estatus de persona asistida”. (p.178)

2.3.3 Inadecuado servicio

Se refiere a aquella situación en la que existe una precariedad de la calidad, esto quiere decir que los actos de los prestadores de servicio no producen satisfacción ni un valor para los usuarios.

2.3.4 Personas en situación de vulnerabilidad

Son las personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, se encuentren con especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos. (El Peruano, 2016, p.4)

2.3.5 Representaciones sociales

Durkheim (citado por Uña y Hernández, 2004) sostiene que las representaciones sociales son un tipo de hecho social, peculiar y externo a los hombres en sociedad que se ha interiorizado en forma de un conjunto de símbolos correspondientes a alguna actividad humana; pensamiento, moral, costumbre, creencia o valoración.

Según Moscovisi (citado por Botero, 2008) las representaciones sociales, son aquellas construcciones sociales en proceso, permanentemente cambiantes que imputan la realidad en el sentido de darles validez a partir de la aplicación de categorías del grupo social. (p. 45)

2.3.6 Transporte urbano

Larwin (citado por Cifuentes, 2016) define el transporte urbano como el movimiento de personas mediante un vehículo disponible para el público en general, usualmente con una tarifa previamente definida. Este tipo de Tránsito, hace referencia al transporte de pasajeros y de su equipaje, con rutas, paradas, tarifas y programaciones

definidas, dentro de esta clasificación se considera los autobuses, los autobuses semi rápidos, el tranvía, el tren ligero, el tren rápido y el tren de cercanías. (p. 9)

2.3.7 Usuario vulnerable

Según Berra, Calderone, y Pizzio (2009) los usuarios vulnerables son personas que tienen un mayor riesgo de sufrir lesiones, además son quienes pueden ser heridos o recibir lesiones, físicas o morales con facilidad.

2.4 Hipótesis de la investigación

2.4.1 Hipótesis general

Las representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, sustentado en una visión pragmática, denota un alto grado de insatisfacción, debido al incumplimiento del marco jurídico - legal, irresponsabilidad de los prestadores de servicio de transporte urbano, autoridades competentes y usuarios no vulnerables.

2.4.2 Hipótesis específicos

- Las opiniones de la población vulnerable sobre la calidad servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, es pernicioso debido a la inadecuada atención que brinda la mayoría de transportistas.
- Las actitudes de la población vulnerable sobre la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, dado su precariedad y deficiencia son negativas, y agudizado por la difícil capacidad de defensa y reclamo de sus derechos.
- Las expectativas de la población vulnerable están centradas en la mejora de la calidad servicio de transporte urbano, a través del cumplimiento del marco Jurídico – legal y la supervisión efectiva y oportuna de las entidades competentes.

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1 Método de la investigación

El método utilizado en el proyecto de investigación “Representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, 2017”, corresponde al enfoque cualitativo, el cual ayudó a obtener un conocimiento sobre la realidad estudiada, ya que es interpretativa, inductiva, y reflexiva (Burgos, 2011). El uso de la metodología de investigación cualitativa fue primordial para el logro de los objetivos del estudio.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación, es el fenomenológico, la cual facilito la comprensión de la realidad vivida de la población vulnerable. Según Martínez (2016) la fenomenología ayuda a conocer la naturaleza profunda de la problemática social, su estructura dinámica, la razón del comportamiento y manifestaciones de la muestra, este diseño permite descubrir la estructura esencial de la consciencia, encontrar aquello que lo convierte útil, y valido científicamente.

3.3 Tipo de investigación

La presente investigación tuvo un carácter comprensivo, descriptivo e interpretativo.

3.4 Nivel de investigación

La presente investigación está enmarcada en un nivel micro considerando a la ciudad de Juliaca.

3.4.1 Unidad de análisis

Conformada por la población vulnerable de la ciudad de Juliaca.

3.4.2 Unidad de observación

Está constituida por las opiniones, formas de actuar y expectativas de las mujeres gestantes, personas con discapacidad y de los adultos mayores, en relación a la calidad del transporte urbano en la ciudad de Juliaca.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población objetivo está constituida por la población vulnerable de la ciudad de Juliaca, este grupo está conformado por tres segmentos las cuales son:

Tabla 4: Población vulnerable en la ciudad de Juliaca

N°	Condición	Total
01	Mujeres gestantes	7,889
02	Adultos mayores de 65 años	14,136
03	Personas con discapacidad	970
Total		22,995

Fuente: INEI Y OMAPE- Juliaca, 2015 – 2017.

3.5.2 Muestra

La selección de la muestra fue intencional, este tipo de muestreo se caracteriza por un empeño deliberado por obtener una muestra representativa de la unidad de análisis. La muestra estuvo conformada por veintiséis personas vulnerables y tres no vulnerables, seleccionada bajo la lógica cualitativa, el tamaño de la muestra fue determinado por el principio de punto de saturación, por ser una metodología que facilita operativamente la determinación del tamaño de muestra cualitativa. (Mejia, 2000, p 171)

Según Izcara, (2009) la muestra son fuentes de información acerca del tema de estudio, cuyo discurso es relevante en relación a los objetivos perseguidos en el estudio. El punto de referencia para elegir los participantes es que estos posean algún tipo de experiencia común en relación con el núcleo temático al que apunta la investigación (Sandoval, 2002).

Los criterios de selección para informantes vulnerables son: que componga el grupo vulnerable, utilice habitualmente los servicios de transporte urbano, resida en zonas periféricas de la ciudad de Juliaca y que no cuente con movilidad propia.

Los criterios de selección para informantes no vulnerables son: que utilice habitualmente los servicios de transporte urbano, cuente con experiencia laboral en el sector transporte.

Por tal razón, la población muestra de la investigación estuvo compuesta de la siguiente forma:

Tabla 5: Población y muestra

N°	Condición	Cantidad
01	Mujeres gestantes	8
02	Adultos mayores de 65 a más años de edad	10
03	Personas con discapacitada (temporal y permanentemente)	8
04	Representante de la ORDET Juliaca	1
05	Representante de la SGTSV de la ciudad de Juliaca	1
06	Persona no vulnerable.	1
Total		29

Fuente: propia, 2017.

3.6 Técnica e instrumento

Desde la perspectiva fenomenológica se utilizó la técnica de entrevista semi-estructurada, la cual permitió obtener información sobre las perspectivas subjetivas de la población vulnerable y el significado que le atribuyen a la problemática (Pérez, et, al, 2003). Para la aplicación de la técnica se empleó el instrumento guía de entrevista.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis y la sistematización de la información se realizaron mediante el software Atlas. Ti, la cual permitió analizar datos cualitativos con grandes cuerpos textuales, obtenidas a través de la aplicación de la técnica de entrevista semi-estructurada. Referido software ayudo a organizar, reagrupar y gestionar el material de manera creativa y, al mismo tiempo, sistemática (Friese, 2010). Por la naturaleza de la investigación el uso de esta herramienta fue adecuada.

El proceso de la investigación tuvo las siguientes etapas:

- Recojo de datos de los informantes a través de notas de campo.
- Aplicación de la guía de entrevista.
- Transcripción y ordenamiento de la información recabada.
- Procesamiento de la información seleccionada a través del software Atlas. Ti.
- Análisis de los mapas hermenéuticos y resultados
- Elaboración del informe de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Opiniones sobre la calidad del servicio de transporte urbano, para la población vulnerable en la ciudad de Juliaca

4.1.1.1 Calidad de servicio del transporte urbano

Un transporte inadecuado carece de un servicio inclusivo e integral, cuenta con una inapropiada organización, y una pésima flota vehicular. Asimismo, es irrespetuosa de las normas de tránsito y la Ley N° 28683. (Figura 1)

La mayoría de informantes manifiesta que en la ciudad de Juliaca el transporte urbano es defectuoso por una serie de factores, como el limitado acceso al servicio, por las dificultades a la hora de embarque, viaje y desembarque del vehículo público y el incumplimiento de la Ley N° 28683 de Asiento Preferencial. Esto quiere decir, que las empresas de transporte no “recogen” a los usuarios vulnerables, los embarcan en medio de las vías y apresuradamente. Asimismo, los transportistas permiten que los usuarios vulnerables viajen de pie, sin acceso al asiento reservado y los desembarcan en lugares no solicitados, inapropiados y no autorizados.

El dificultoso acceso al transporte urbano es más frecuente para las personas con discapacidad severa, en especial para usuarios en silla de ruedas, que por su condición física no son abordados a la unidad vehicular, por tardar más tiempo al subir y bajar del vehículo público. A la población vulnerable se le niega el uso de un servicio público, provocando un acto de exclusión social. Según Ferri (2009) todos los ciudadanos tienen derecho a acceder sin impedimentos y de forma segura a los espacios y equipamientos

públicos. Garantizar este derecho es fundamental para evitar situaciones de exclusión social. (p. 7)

La opinión negativa sobre el transporte urbano está relacionada al estado de las flotas vehiculares. De acuerdo a los entrevistados las empresas de transporte no cuentan con un número suficiente de unidades vehiculares que cubran la gran demanda del servicio. Los asientos de las unidades son reducidos, con espacios angostos y que en su mayoría son antihigiénicos; esto a causa de la escasa práctica de limpieza, lo que carga el ambiente con olores desagradables provocando un viaje incómodo y tortuoso.

Asimismo, el deficiente servicio que brindan las empresas de transporte urbano a la población vulnerable, deriva del inadecuado sistema de rutas. Las unidades de diferentes empresas circulan por las mismas vías, teniendo puntos de encuentro que congestionan la zona céntrica de la ciudad, sobre todo en horas “punta”¹; además, se suma a ello, el incumplimiento del recorrido de ruta de inicio a final. La práctica de competencias o “correos”² entre las unidades vehiculares de la misma o de diferentes empresas provoca que el transportista conduzca a excesiva velocidad, infrinja las normas e irrespete las señales de tránsito. Exponiendo al usuario vulnerable a viajar en una situación caótica de inseguridad y de riesgo.

A continuación, se presenta los testimonios:

“Normalmente el transporte es pésimo, porque no respetan los derechos de las personas que viajan, nos tratan como animales, más aún en mi condición de embarazada o cuando estoy con mi pequeña hija de ocho años. Se hacen de la vista gorda, tanto los transportistas y pasajeros. No ceden el asiento reservado, el

¹ Intervalo de tiempo donde se registra mayor congestión vehicular.

² Entablar competencias de velocidad con otro vehículo durante la prestación del servicio de transporte urbano.

cobrador y chofer no hacen respetar mi derecho. Una está con la hija y la cartera; no te ayudan a subir ni bajar. Falta mucha educación”. (Yovana, 30 años, gestante).

“Ya sabemos que el transporte es terrible, terrible y malo [...] El transportista me deja donde quiere”. (Lucy, 65 años, adulto mayor).

“[...] No hay un buen servicio del transporte en la ciudad de Juliaca. Hay una desorganización [...] Tiene unidades pequeñas y sucias, no aptas para el servicio urbano, las personas tienen que viajar incómodas y hacinadas. Son unidades no apropiadas para el servicio público [...] Los conductores no respetan [...] las reglas de tránsito, los paraderos y las señales de tránsito [...]”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“[...] El servicio de transporte urbano en Juliaca, es pésimo, muy malo, cuando las personas están inválidas igual que yo, con la pierna fracturada, no te recogen y se pasan [...] Yo cuando espero la línea estarán sobre la hora, no me recogen; pues como demoro al subir no me recogen, se pasan de largo y no viajo”. (Piero, 24 años, personas con discapacidad).

“Está muy mal el transporte, los conductores de las líneas manejan a excesiva velocidad y peligrosamente, no respetan las señales de tránsito, se pasan el semáforo, y además gritan a las personas [...] “(Juan, 39 años, persona con discapacidad)

“Está mal, no existe preferencia para los abuelitos. Los jóvenes están sentados, no ceden el asiento reservado, ni te miran [...] La línea,³ atiende mal, los

³ Unidad vehicular que realiza el servicio de transporte urbano

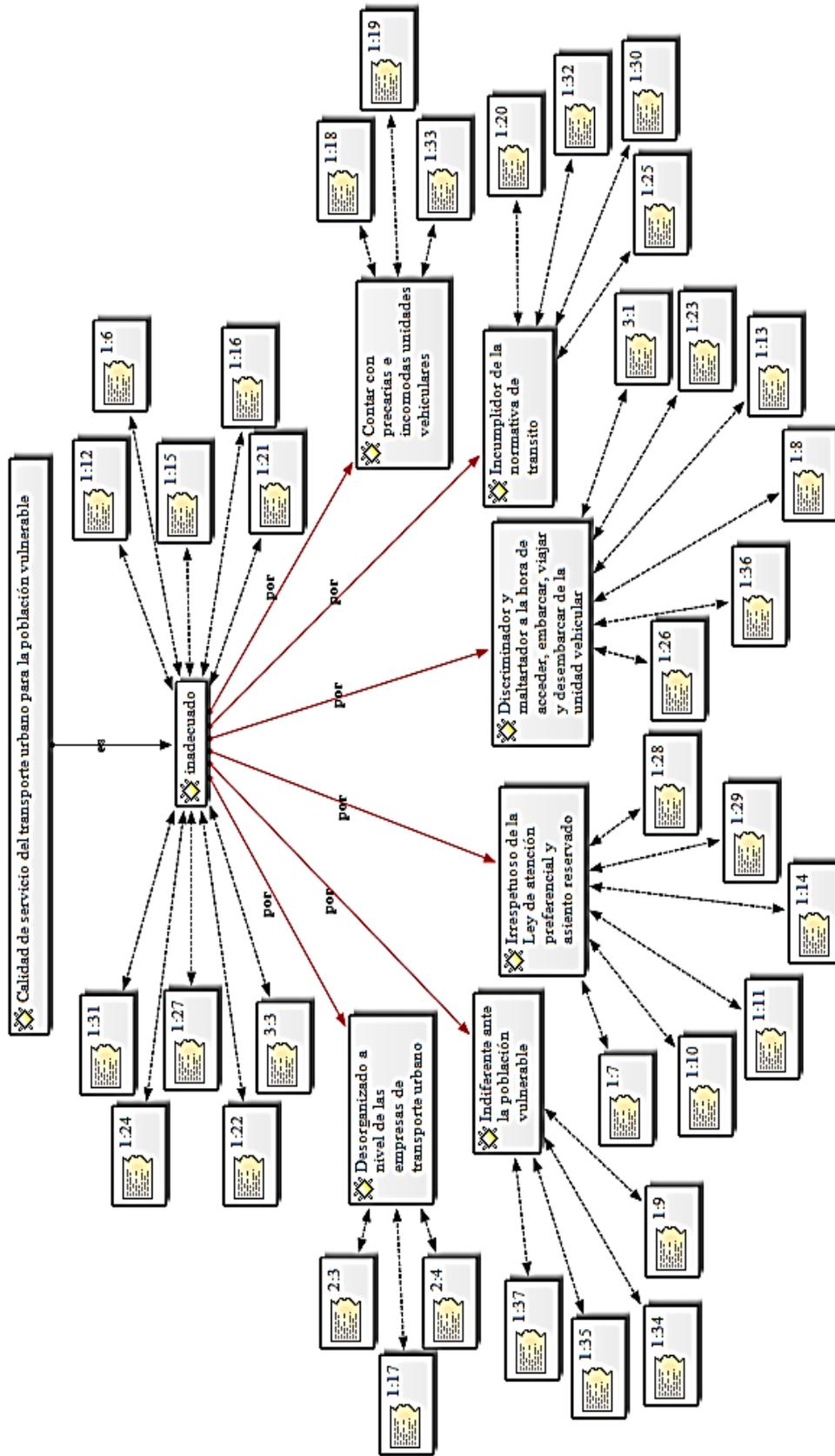
transportistas corren como locos, se paran dónde pueden, te recogen donde sea”.

(Felipe, 61 años, adulto mayor).

Entonces, se determina que el servicio de transporte urbano para la población vulnerable en la ciudad de Juliaca, es inadecuado. Dentro de las causas se encuentra la mala atención al usuario, el dificultoso acceso al transporte, el irrespeto de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado. Las inapropiadas unidades vehiculares contribuyen al defectuoso servicio de transporte urbano, en ocasiones provoca reclamos que van acompañados de discusiones, maltratos y agresiones entre transportista y usuario. El incumplimiento de la normativa de tránsito y la mala práctica de manejo, eleva el riesgo de accidentes y acrecienta la situación de vulnerabilidad de los usuarios.

Según el MTC (2015) los transportistas deben brindar un conjunto de características y cualidades mínimas en la prestación del servicio de transporte consistente en la existencia de condiciones de seguridad, puntualidad, salubridad, disponibilidad permanente, higiene, comodidad y otras que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario; de manera que se beneficie a la población en situación de vulnerabilidad y reducir las dificultades que se les presenta al acceder al transporte urbano.

Figura 1: Red semántica de la opinión sobre la calidad de servicio de transporte urbano.



Fuente: Entrevista realizada a la población muestra y sistematizada a través del Atlas ti.

4.1.1.2 Problemas frecuentes en el transporte urbano

El transporte urbano presenta una serie de problemas habituales como la inadecuada calidad de servicio, las deterioradas flotas vehiculares, la congestión vehicular y ausencia de paraderos, señalizaciones y vías en óptimo estado. (Figura 2)

Los entrevistados manifiestan que en el transporte urbano el problema más frecuente es el inadecuado servicio que brindan a los usuarios vulnerables, dicha atención va acompañada de maltratos físicos y verbales al momento de abordar, viajar y desembarcar de la unidad vehicular. La población no vulnerable evita ceder el asiento reservado, los transportistas en su mayoría no cumplen la Ley de Atención Preferencial; esto genera que el usuario vulnerable viaje incómodo, expuestos a una serie de riesgos, accidentes y a robos. Además, los transportistas emprenden su partida sin cerciorarse si el usuario abordó o desembarcó del todo de la unidad, esto evidencia la precaria práctica de reglas de cortesía (respeto, amabilidad y otros). Al respecto, Moliner (citado por Haverkate) sostiene que: “la cortesía son un conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre si consideraciones y respeto” (p. 13) logrando la convivencia armoniosa entre los transportistas y usuarios. Por su parte, Karl Albreth (citado por Vargas y Aldana de Vega, 2007) manifiesta que la calidad del servicio, es la capacidad de ofrecer un servicio con buena atención, con comunicación fluida entendible y a tiempo, con amabilidad en la atención y con comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.

Otra problemática, es el estado de las flotas vehiculares. Las unidades de transporte no cuentan con una suficiente capacidad para trasladar un gran número de usuarios, los vehículos se encuentran en mal estado, los espacios entre asientos son estrechos, y el número de los asientos reservados son insuficientes para la cantidad de población

vulnerable que hace uso del servicio. Según Ferri (2009) la flota de autobuses y el conjunto de medios de transporte urbano colectivo han de contar con vehículos adaptados a las personas con movilidad reducida (p. 7). El no contar con vehículos adecuados ocasiona una serie de complicaciones como roses físicos y apiñamiento entre usuarios. Por las características de los vehículos, los usuarios vulnerables no pueden subir y bajar con facilidad de dichas unidades, sobre todo aquella población en silla de ruedas. Esta problemática obliga al usuario vulnerable a optar por otros medios de transportes con la finalidad de evitar las dificultades. Calvillo y Moncada (2008) afirma que los usuarios del transporte urbano, requieren un transporte ordenado, seguro y eficiente, que sea una verdadera opción colectiva para la movilidad.

La población exterioriza que otra problemática, es la insuficiente instalación de señales de tránsito en la ciudad de Juliaca. Además, manifiestan que las pocas señalizaciones existentes en la ciudad se encuentran deterioradas y mal ubicadas, razón por la cual, no llegan a cumplir el objetivo de reducir la congestión en los puntos más conflictivos donde coinciden los vehículos de transporte urbano, taxis, peatones y otros. Según Ferri (2010) la señalización vial es un elemento fundamental en las calles y carreteras, tanto para ordenar la movilidad del tráfico en sentido amplio, como para mejorar la seguridad de los usuarios del espacio público, en especial de los colectivos más vulnerables (p. 80). Se evidencia que la inadecuada señalización provoca un alto congestionamiento vehicular en la parte céntrica de la ciudad, generando atolladeros en lugares cercanos a los paraderos informales de taxistas y transportistas interprovinciales. Los entrevistados agregan a ello el mal estado de las vías, la invasión de las mismas por comerciantes que impiden la libre circulación de las unidades de transporte público, lo que conlleva al transportista a aprovechar la situación para incrementar su tarifa y conducir con una serie de maniobras al volante invadiendo vías, embarcando y

desembarcando al usuario vulnerable en lugares no autorizados. Según Ferri (2009) “Las aceras y vías deben estar libres de obstáculos. En ningún caso se debe permitir que obstaculicen el libre tránsito” (p. 7).

Seguidamente se presenta las entrevistas relacionadas al tema:

“[...] Es horrible el transporte. Te ven con tu pequeña hija y te gritan. Dicen; ¿va a pagar?, mi hija tiene 8 años ella es vulnerable y deben tener respeto. Al subir con mi hija no me ceden el asiento. Ahora que mi vientre es grande algunos te ceden el asiento. Otra cosa, si están muchas personas en la línea se pasan de largo [...] y si te permiten subir con una pequeña, te dicen; “acomódate, como puedas”. A veces tengo que optar por viajar en moto taxi para evitarme problemas, porque hay muchas personas en el carro. Yo tomo una moto taxi y me voy; pero claro, molesta [...]”. (Yovana, 30 años, gestante).

“[...] Las micros me dicen; voy a un determinado lugar y me botan en otro sitio. Así de malo es el transporte urbano, no vienen rápido, ni recogen a los usuarios, los carros son pequeños y cuando subes a la línea empiezan a correr. Pero [...] mire la “línea ocho”⁴, ya está cobrando ochenta céntimos; yo le digo: “como ochenta céntimos”, cuando reclamamos nos dicen; por qué no se bajan y vayan caminando. Ahora está subiendo el pasaje a ochenta, está muy mal”. (Lucy, 65 años, adulto mayor).

“No hay muchos asientos reservados en el carro, y cuando está ocupado no hay donde sentarse; los asientos son pequeños y apenas puedo sentarme y acomodarme (señala su vientre). La gente me empuja y los carros son pequeños [...]”. (Yaneth, 28 años, gestante).

⁴Empresa de transporte urbano

“Uno, no hay trato preferencial para los que están considerados población vulnerable, como embarazadas, personas mayores de edad, personas con discapacidad y personas con niños [...] Las unidades no se prestan para ubicarlos adecuadamente, son muy pequeños. Las pistas y calles de Juliaca están completamente destrozadas”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“A la hora de subir y a la hora de bajar de la línea nos empujan o pisan. También cuando la línea está llena no ceden el asiento reservado; tengo que estar de pie con mi muleta”. (Piero, 24 años, persona con discapacidad).

“El chofer no me deja subir al vehículo y si logro subir, no me permite acomodarme; eso hace porque tiene que picar su tarjeta, deprisa conduce y se va. Yo en mi condición siento dolores fuertes cuando el carro avanza muy rápido”. (Juan, 39 años, personas con discapacidad).

“Yo tengo que viajar parado y colgado de una mano, sacudido de un lado y otro. Nadie se levanta para ceder asiento y cuando está lleno es más complicado. Viajas apretado, y por eso existen robos. Te roban celulares [...] Hay cobradores que no se fijan en tu situación y te tratan mal”. (Felipe, 65 años, adulto mayor).

“Nosotras las embarazadas, sufrimos cuando subimos y bajamos de la línea, un pie ponemos en la línea y ya está avanzando; eso es peligroso. Los escolares no te ceden el asiento, ni siquiera te miran”. (Ana, 27 años, gestante).

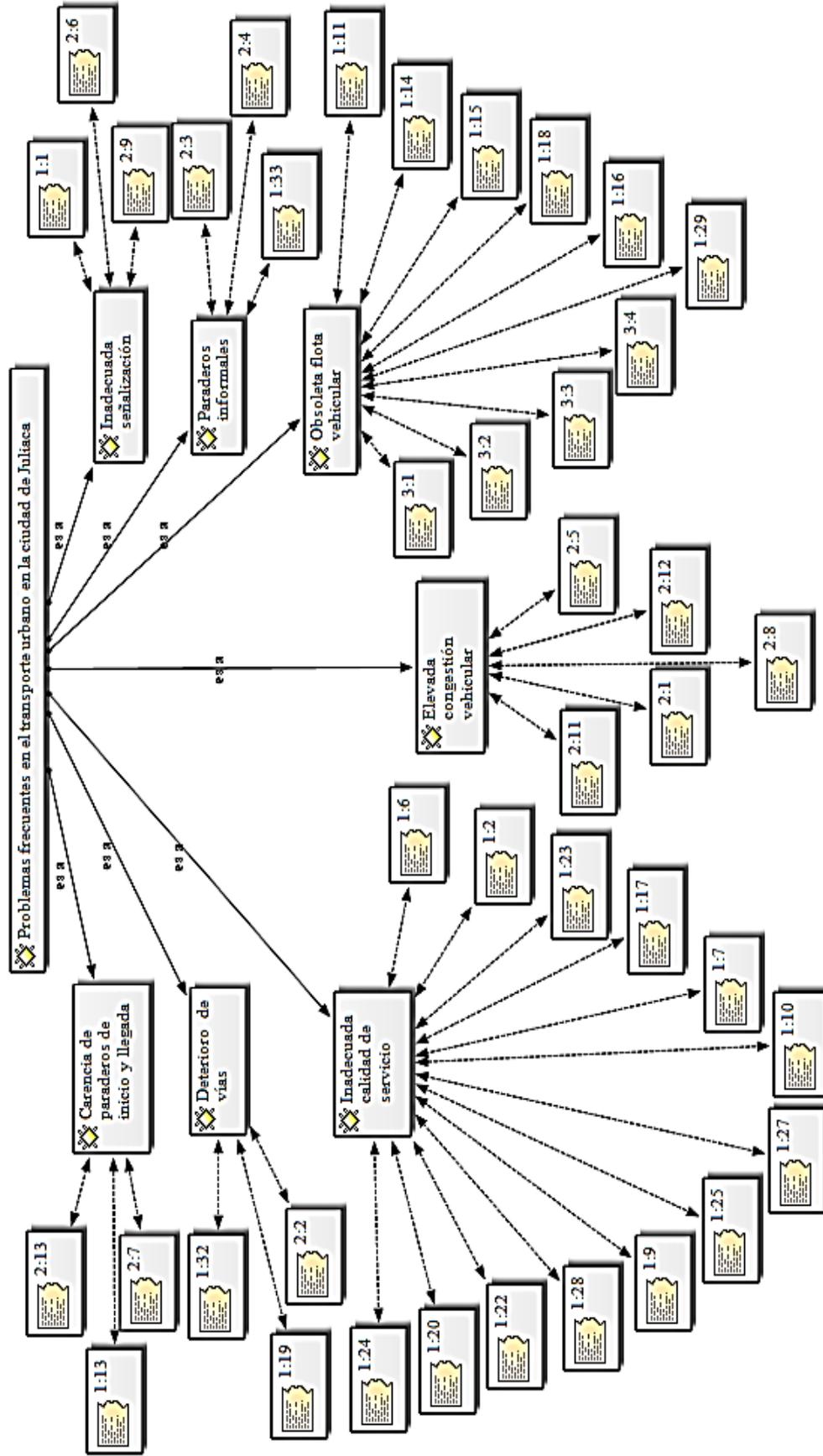
“[...] La congestión vehicular en la parte céntrica, el mal estado de las vías, los inadecuados paraderos interprovinciales y de los taxistas. Lo peor de todo es que [...] en el centro comercial existe un paradero de taxistas, que provoca la congestión, porque al momento de salir de su paradero hace que los minutos pasen, y de allí la congestión [...] no hay señalizaciones adecuadas [...] No hay paraderos

de uso personal, donde los usuarios puedan esperar a sus respectivas unidades [...]” (Miguel, 49 años, presidente de la ORDET).

Las entrevistas que se realizaron acerca de los principales problemas en el transporte urbano, evidencian que dicho sector tiene como problema más resaltante el inadecuado servicio, por las inapropiadas condiciones de viaje, por la poca práctica de reglas de cortesía de los transportistas y usuarios no vulnerables y por la lucha del usuario por obtener un espacio dentro del vehículo. Según Bourdieu (1993), define lugar “como el punto del espacio físico en que un agente o cosa están situados. El sitio ocupado es la extensión, la superficie y el volumen que un individuo o cosa ocupan en el espacio físico, sus dimensiones, o mejor, su envolvente como a veces se dice de un vehículo” (p. 119). Hallar un espacio en el vehículo de transporte urbano para la población vulnerable es un desafío diario.

También, los problemas del transporte urbano van estrechamente adherido al estado inadecuado de las flotas vehiculares. Las unidades se encuentran en mal estado y son inapropiadas para brindar un adecuado servicio. Finalmente, otros de los problemas identificados fue el incumplimiento de la normativa de tránsito, la precaria instalación de señalizaciones y la inexistencia de paraderos urbanos. Todos los problemas mencionados anteriormente generan un inseguro servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca. Según Ferri (2009) “El territorio es el soporte físico de la movilidad. Las infraestructuras viarias, los distintos servicios de transporte urbano colectivo, los carriles y el resto de itinerarios que confluyen en el espacio público configuran unas redes de movilidad complejas que facilitan los desplazamientos cotidianos a la población”. (p. 15)

Figura 2: Red semántica sobre los problemas frecuentes en el transporte urbano.



Fuente: Entrevista realizada a la población muestra y sistematizada a través del Atlas ti.

4.1.1.3 Cumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado

La Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado es una normativa que debe de ser cumplida por la población en general, en específico por los usuarios no vulnerables y los prestadores de servicio de transporte urbano; ambos agentes deben contar con conocimientos en educación vial. Por otra parte, es preciso el interés de las instancias entendidas en el tema, para garantizar el cumplimiento de las normas; y es imprescindible el buen estado de las flotas vehiculares del transporte urbano para brindar un adecuado servicio. (Figura 3)

La mayoría de los entrevistados concuerdan que los usuarios no vulnerables y de los prestadores de servicio de transporte urbano incumplen e irrespetan la norma N° 28683. Los usuarios jóvenes suelen viajar sentados en los asientos reservados con los auriculares en los oídos; cuando ven a un usuario vulnerable a menudo se muestran indiferentes, fingen estar dormidos, distraídos o se encuentran manipulando el teléfono móvil; todas estas actitudes son con el fin de no ceder el asiento preferencial. Igualmente, los usuarios en edad adulta, tampoco ceden el asiento reservado, a pesar de visualizar a un usuario vulnerable, sostienen que “pagan su pasaje y por tal motivo merecen viajar sentados”. En tal sentido, jóvenes y adultos no vulnerables hacen lo necesario para no ceder el asiento reservado, sin importarles que justo frente a ellos se encuentre una persona que lo necesite más. En ocasiones cuando el usuario vulnerable solicita el asiento reservado se desata conflictos acompañados de discusiones y agresiones verbales entre los usuarios vulnerables, no vulnerables y transportista; algunas veces, los transportistas llegan a desembarcar a los usuarios de la unidad vehicular para evitar la continuidad de la problemática.

En seguida se presenta las entrevistas vinculadas al tema expuesto:

“[...] Primero, los choferes y los cobradores⁵ no respetan la Ley. Pero, tampoco digo que sea cien por ciento culpa de ellos; quizá solo los contratan. El conductor solo maneja el carro y el cobrador se limita a cobrar los pasajes, y nada más [...]. (Yovana, 30 años, gestante).

“Las personas y los usuarios mismos no respetan, tampoco solo los cobradores [no respetan la Ley N° 28683]. Todos ellos [usuarios y transportistas] deben decir a la gente: “cedan el asiento reservado “algo así, ¿no? [...] Tampoco le importa al cobrador, si se sientan o no se sientan [la población vulnerable] no le importa [...]”. (Lucy, 65 años, adulto mayor).

“Los usuarios y las señoras que no son de tercera edad, ni están embarazadas, ni son mayores de edad [...] se sientan [...] y no dan asiento reservado, así que vean una persona que lo necesite más [...] y eso que son mujeres”. (Yaneth, 28 años, mujer gestante).

“Uno [...] los usuarios jóvenes solo se quedan mirándote, están dormidos o están con el celular jugando, chateando, etc. [...] Los cobradores no hacen nada para hacer respetar [el asiento reservado] también existe otros cobradores que son caprichosos, mal educados, irrespetuosos e indiferentes [...]”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“En el transporte urbano, no respetan todos [la Ley N°28683] los transportistas [y] todos los usuarios; no saben las normas del tránsito, caminan por caminar, se pasan rojo y cruzan las vías peligrosamente. Las personas hacen parar la “micro”

⁵ Hombres o mujeres, que recaudan el importe del pasaje de las personas que viajan en el vehículo urbano, vocean las rutas que cubre la empresa de transporte, y además abren y cierran la puerta para embarcar y desembarcar a los usuarios.

donde sea, no hay educación de los usuarios y no ceden el asiento reservado. (Juan, 38 años, funcionario de la GTSV).

Los entrevistados manifiestan que son varias las razones por la que se incumple la normativa que ampara a la población vulnerable, la más resaltante es la precaria educación vial de los transportistas y usuarios no vulnerables; pues no actúan con cordialidad dentro de vehículo público. El desconocimiento de la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado N° 28683 y de las reglas de cortesía provoca que los transportistas no promuevan el respeto al asiento preferencial. Los entrevistado sostienen que los cobradores solo se limitan a observar como el usuario no vulnerable ocupa, irrespeta y no cede el asiento preferencial; inclusive en ocasiones los prestadores de servicio de transporte urbano no llegan a percatarse de lo que sucede dentro del vehículo público.

Asimismo, manifiestan que otra de las razones por la que se incumple la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado, es a causa de las inapropiadas unidades móviles, ya que los asientos son pequeños y los espacios para acceder a los mismos son angostos; lo que dificulta el fácil acceso al asiento preferencial.

Además, la población objetivo evidencia que no se cumple la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado, por los escasos intentos de las entidades competentes de fiscalizar el cumplimiento de las normativas. Las autoridades se muestran indiferentes ante la transgresión de los derechos de la población vulnerable y no plantean alternativas de solución para contrarrestar la problemática en la ciudad de Juliaca.

Seguidamente se presenta los respectivos testimonios:

“[...] No se respeta [Ley N° 28683], porque no hay la debida capacitación y educación. Los choferes y las personas deberíamos tener eso [educación], saber

cómo deberíamos actuar en el transporte [...] eso ayudaría a mejorar el transporte” (Yovana, 30 años, gestante).

“No se respeta (Ley N° 28683) eso es por la falta de conciencia de todos [...] los choferes, cobradores, usuarios y toda la población” (Yaneth, 28 años, gestantes).

“No se respeta [Ley N° 28683] por varias razones, uno, están mal ubicados los asientos reservados, son muy estrechos y sucios, [...] dos, hay muchos jóvenes que no les interesa que seas minusválido o anciano, no ceden el asiento reservado. Otro es la falta de nivel de educación, respeto y cortesía; la cortesía con las personas como mujeres gestantes, minusválidos ancianos y madres”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“La Ley no se respeta por la mayoría de la población. Normalmente los que no respetan son los usuarios [...] cuando se les llama la atención o se les recomienda que los asientos reservados son para las personas con discapacidad, gestantes y ancianos, no acceden y se molestan. Por esos motivos se puede generar un conflicto. No se respeta el asiento preferencial al cien por ciento, será un veinte por ciento acceden a ceder el asiento”. (Miguel, 49 años, presidente de la ORDET).

“No se respeta [Ley N° 28683] por el desconocimiento de los mismos pobladores. Las mismas autoridades no difunden por medios de comunicación la importancia de los asientos reservados. Sabemos que esos asientos reservados son para las personas con discapacidad, mujeres gestantes y mayores de 60 años [...]. (Juan, 38 años, funcionario de la GTSV).

“[...] Lo que pasa es que a la sociedad le falta asimilar el hecho de que alguna persona tienen alguna condición física [distinta], ponerse en la cabecita de que se debe procurar darle la atención preferente. La población todavía está con que ese

recelo “primero a mí, porque soy primero”, no cambian esa mentalidad. Toda la sociedad piensa en uno mismo. La ley puesta en todos los lugares, pero nada [no se respeta]”. (Ivan, 26 años, persona con discapacidad).

“No respetan los asientos, creo que es por desconocimiento del tema”. (John, 24 años, persona con discapacidad).

Para la población vulnerable la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado, es incumplida por los usuarios no vulnerables y prestadores de servicio de transporte urbano, a pesar que según la Defensoría del Pueblo (2015) los conductores y cobradores del transporte urbano están obligados y tienen el deber de hacer respetar el asiento preferencial, y es deber cívico de los usuarios no vulnerables ceder el asiento preferencial a quien lo necesite.

Los entrevistados expresan que el irrespeto de la mencionada Ley, es normalmente debido a; a) la precaria educación vial de usuarios no vulnerables y transportistas, pues desconocen la Ley N° 28683 y por ende no la practican, b) la inadecuada y precaria flota vehicular que impide el fácil acceso a los asientos reservados y finalmente c) el deficiente trabajo de las entidades competentes para garantizar el cumplimiento de referida normativa.

Según Durkheim (citado por Inda, 2009) sostiene que las cosas sociales no se hacen de "manera deliberada", que las "leyes no son los medios que el legislador imagina": nacen de las causas "que las engendran por una especie de necesidad física". Las leyes no difieren de las costumbres, sino que derivan de ellas; mejor aún, son las costumbres "bien definidas".

4.1.2 Actitudes sobre la calidad de servicio del transporte urbano para la población vulnerable en la ciudad de Juliaca

4.1.2.1 Actitud de los usuarios vulnerables frente al inadecuado trato en el transporte urbano

Las actitudes optadas por la población vulnerable frente al trato inadecuado que reciben en el transporte urbano, se caracterizan en dos actitudes. La primera actitud optada por la mayoría de la población vulnerable, es dócil; la segunda actitud, es confrontacional. (Figura 4)

Se evidencia que la mayoría de entrevistados optan por una actitud dócil, al observar o sufrir algún tipo de mal trato, prefieren mantenerse en silencio y contemplar la indiferencia con la que son tratados cuando requieren acceder al servicio y al asiento reservado. Los usuarios vulnerables, consideran que algún tipo de reclamo no es tomado en cuenta por la mayoría del público no vulnerable y transportistas. Los entrevistados aseveran que los reclamos y discusiones solo acrecientan y complican aún más el inadecuado servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca.

Se presenta los testimonios ligados al tema:

“Sí me han tratado mal. He vivido esa experiencia en varias oportunidades [...] por ejemplo, cuando es fuera de la hora⁶ el cobrador te dice: “el pasaje es un sol” y le digo; ¿qué sucede? si tome el carro hace una hora, es ahí cuando el cobrador dice: “ese no es mi problema”. Cuando estoy con la cólera y estrés empezamos a intercambiar palabras y discutimos. Ese es el detalle, a veces peleamos, en mi estado [condición de gestante] peor aún. Una vez con un joven [cobrador] paso

⁶ Fuera del horario laboral

que [...] quería que baje antes de tiempo, aún faltaban dos cuadras, recuerdo que discutimos”. (Yovana, 30 años, gestante).

“[...] Solo observo al conductor y cobrador, así me evito problemas. No digo nada. No quiero intercambiar palabras, no todos te entienden. Cuando reclamas [derechos] nos dicen: ¡oye! ¿Qué pasa contigo?” [...] (Yaneth, 28 años, mujer gestante).

“No reclamo, callado nomas, siempre he estado callado, si no me dan preferencia ¿qué hago?, callado no más, no queda de otra. Nunca reclamo”. (Piero, 24 años, persona con discapacidad).

“Nada, para que ya [reclamar]”. (Iván, 26 años, persona con discapacidad).

También, se evidencio que en una mínima cantidad de entrevistados al sufrir u observar algún trato inapropiado, en ocasiones reclaman el cumplimiento y el respeto de la Ley de Atención Preferencial de forma defensiva, exaltada y agresiva. Consideran que por su condición no pueden ser maltratados, lo que genera discusiones dentro del vehículo de transporte urbano, sin importarles que corran el riesgo a ser desembarcados; pues consideran que es la única forma de hacer respetar sus derechos, tal como podemos ver en los testimonios.

“Allí ¡sí! al observar algún maltrato, también reacciono prepotente y discuto, no me puedo callar [...] de lo que ellos [transportista y usuario no vulnerable] están hablando [murmuraciones]. Siempre tenemos una reacción [...]”. (Lucy, 65 años, adulto mayor).

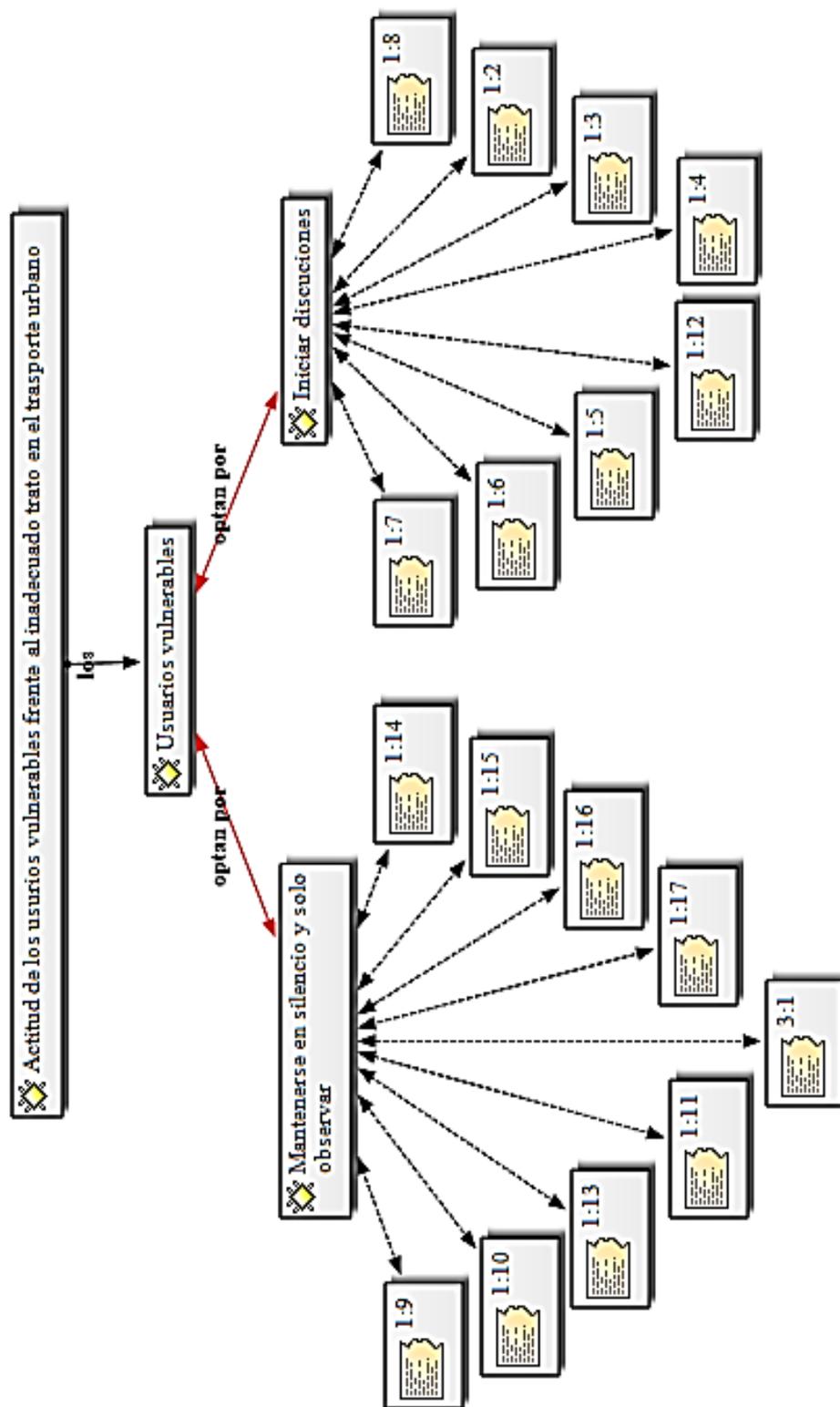
“Siempre uno reacciona, porque a nosotros los viejitos no nos pueden tratar mal [...] Otros ceden [asiento preferencial] otros escuchan y otros no. También algunos pasajeros dicen; a las personas embarazadas cedan el asiento joven o

señorita; tampoco ceden [asiento reservado] otros de igual manera escuchan y otros no lo hacen. A los niños de igual manera [...] se le reclama, pero nada, ¿qué se va hacer? Falta una adecuada educación vial para los choferes, cobradores y a las personas [usuarios]. Falta mucha educación vial, eso les falta como a los peatones y conductores. [Los usuarios] quieren que se les recoja en donde quieren". (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

Concluimos que la población vulnerable al sufrir o ver algún maltrato en su mayoría opta por una actitud dócil manteniéndose en silencio frente a lo que sucede, pues a pesar de que en excepcionales ocasiones toman actitudes conformacionales, son ignorados por los usuarios no vulnerable y transportistas. Lo que provoca que el inapropiado trato al usuario vulnerable sea considerado como algo habitual en la ciudad de Juliaca. Conforme a Goroskieta (2014) la actitud sumisa trae por consecuencia que el usuario vulnerable no se enfrente al problema, evita o escapa del conflicto. De manera que soporta todo tipo de agravio.

El inadecuado trato implica una realidad social que vive a diario la población vulnerable que afecta su calidad de vida. Continuamente observan como vulneran sus derechos y los excluyen socialmente por su condición. Según Erving Gofman (citado por Rodríguez, 2006) sostiene que la discapacidad no tiene que ver con una enfermedad, retardo, parálisis, etc. Tiene que ver con sociedades que no siendo perfectas han creado un concepto de perfección y normalidad acreditado al sector que tiene poder. Por ello se evidencia que a la población vulnerable en el transporte urbano se le presenta muros sociales, creencias llenas de prejuicios que a la larga ejercen un poder coactivo sobre la conducta humana.

Figura 4: Red semántica sobre la actitud de los usuarios vulnerables frente al inadecuado trato en el transporte urbano.



4.1.2.2 Actitud frente al incumplimiento de la ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado

La Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado se considera vulnerado cuando es irrespetado e incumplido por los prestadores de servicio de transporte urbano, usuarios no vulnerables y funcionarios públicos. La población vulnerable al verse en una situación desventajosa en el transporte urbano opta por una actitud pasiva, y en ocasiones evidencian su molestia ante la actitud indiferente de los transportistas. (Figura 5)

La población, manifiesta que ante el incumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado, no exteriorizan ningún reclamo, adoptan una actitud dócil, solo se limitan a observar lo que acontece con rabia y molestia, en ocasiones observan fijamente al infractor y realizan gestos de incomodidad, manifestando así su rechazo; esto genera que el usuario vulnerable acepte viajar todo su trayecto apretujado y de pie, sosteniéndose del pasamano y abordando la unidad vehicular colmado de pasajeros en medio de gritos; además permiten ser empujados al subir y bajar de la unidad vehicular. Si bien, hay una cantidad mínima de usuarios vulnerables que exigen el asiento reservado, en su mayoría son ignorados por los usuarios no vulnerables quienes fingen no escuchar nada o expresan su malestar a través de murmuraciones, exigiendo no ser molestados; frente a este hecho, el prestador de servicio de transporte solo se limita a observar la problemática. Todas estas dificultades que a diario padece el usuario vulnerable lo obliga a optar por otros medios de transporte urbano como taxis o mototaxis, esto con la finalidad viajar cómodamente y evitar agravios.

Seguidamente los respectivos testimonios:

“No digo nada. Así soporto el viaje, ya me acostumbré de alguna manera”.

(Yaneth, 28 años, gestante).

“Se le dices al transportista, ¿porque no te detuviste a recoger al pasajero? o ¡cedan el asiento reservado! unos te escuchan, otros contestan con una mala voz y molestos. Uno [usuario vulnerable] reclama a veces y en ocasiones ya no, porque son groseros los cobradores e igualmente no te escuchan. El cobrador pasa, pasa al fondo te dice [...] Nos gritan a los ancianos, por eso a veces prefiero viajar en moto o taxi”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“Ellos [conductor y cobrador] son pues los encargados de hacer cumplir la Ley, pero nunca he reclamado. Siempre me mantengo callado [...]”. (Piero, 24 años, persona con discapacidad).

“Me queda discutir, reclamar para que me hagan caso y respeten nuestros derechos; pero a veces nada, ni eso hacen caso, no les importa nada; todo les da igual”. (Juan, 39 años, persona con discapacidad).

“Reniego y reclamo a los que no ceden el asiento, sobre todo al cobrador, después no entienden que reclamamos porque no se respeta [Ley Atención Preferencial y Asiento Reservado] pero a veces me gritan diciendo; no molestes o bájate de la línea”. (Felipe, 65 años, adulto mayor).

“No se hace nada frente al incumplimiento de la Ley N° 28683; reclamamos, pero no se mejora”. (Jessy, 25 años, persona con discapacidad).

“Los cobradores no hacen nada, miran nada más todo lo que pasa”. (Juan, 23, años, persona con discapacidad).

“Yo soy de exigir [asiento reservado] [...] porque me da pena realmente como los jóvenes no ceden el asiento; a veces, solo los miro y muevo la cabeza, honestamente le juro que en ese momento me da tanta rabia que soy capaz de decirle todo. Me molesta de verdad la situación. Observo normalmente, no hago nada y lo observo fijamente a los ojos a esa persona y creo que con eso lo digo todo”. (Yovana, 30 años, gestante).

“[...] A mí no me hacen caso, para no tener los problemas solo miro, preferible que se sienten los pasajeros sin discapacidad. Ya estoy acostumbrada a viajar paradita. No puedo decir; denme asiento a cada rato, mejor me callo, para no tener problemas, así nomás miro todo lo que pasa, a veces se molestan los jóvenes y me tengo me aguantar”. (Lucy, 65 años, adulto mayor).

“Lo único que hago es buscar un espacio y otro asiento para poder viajar. No puedo reclamar nada. Así nada más dejo todo”. (Yaneth, 28 años, mujer gestante).

“Calladito miro, a veces reclamo y con murmuraciones los pasajeros se paran o dicen; ¡también pago mi pasaje! Por eso viajo callado sin decir nada. Me agarro bien de pasa mano para no caerme”. (Felipe, 65 años, adulto mayor).

“Me acomodo en el vehículo de transporte, como es público [...] ¿qué puedo hacer? sería una moto taxi algo u otra movilidad, hay si viajo bien”. (Iván, 26 de años, persona con discapacidad).

“Consigo el modo de acomodarme en la línea”. (John, 24 años, personas con discapacidad).

Los entrevistados evidencian que los transportistas, funcionarios públicos, y usuarios no vulnerables no prestan la debida atención a la problemática sobre el incumplimiento de la Ley N° 28683, a pesar que mencionado problema social afecta

directamente la calidad de vida de la población más vulnerable. La Organización de Transportistas de la ciudad de Juliaca, frente a un transportista infractor procede a notificarlo y recomendar no volver a infringir la normativa, pues esta organización considera que no puede intervenir más. Por su parte, los funcionarios de la Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la ciudad de Juliaca, al recibir alguna queja, notifican y solicitan al infractor no circular con la unidad de transporte, pero esta entidad pública no realiza el seguimiento respectivo, por lo que el infractor continúa trabajando y circulando en la ciudad a pesar de su sanción. Por último, el usuario no vulnerable considera que el incumplimiento de la normativa es algo habitual en la ciudad de Juliaca.

Al respecto son elocuentes los testimonios:

“Primeramente, debemos simplemente acogernos a la ley y las normas correspondientes, creo que ya está estipulado donde se tiene que dar el cumplimiento, porque nosotros más allá tampoco podemos incurrir; pero si sabemos que necesariamente se tiene que respetar las normas [...] (Miguel, 49 años, presidente de la ORDET).

“Se le notifica al transportista infractor luego se [...] sigue su procedimiento. Hay un reglamento donde se indica [...] que se debe sancionar a los infractores” [...] otra cosa que ellos siguen trabajando, pero informalmente [...]”. (Juan, 38 años, funcionario de la GTSV).

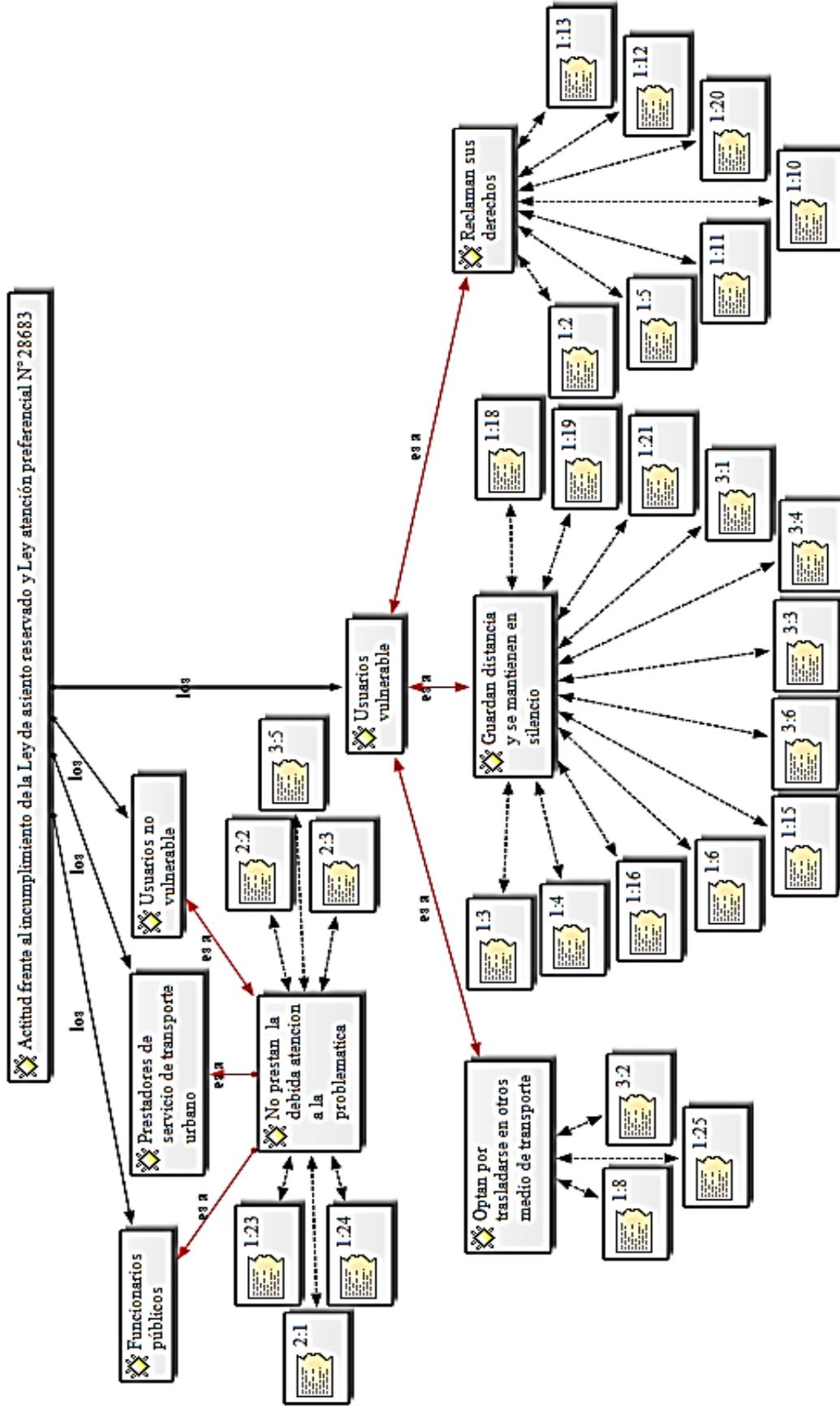
“Dependiendo de cada empresa, a otras empresas que no les importa cumplir con la Ley [N° 28683] y otros si, bueno a la mayoría no le interesa”. (Roy, 29 años, usuario no vulnerable).

Los usuarios vulnerables frente al incumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado, adoptan una actitud pasiva, pues se mantienen al en

silencio y al margen de la problemática, atinando solo a observar con molestia lo que acontece. A pesar que en ocasiones se generan reclamos por algunos usuarios vulnerables; son ignorados, lo que provoca que el usuario acepte viajar bajo las condiciones que imponen los transportistas y usuarios no vulnerables. Según Goroskieta (2014) “la Conducta Pasiva se caracteriza por no defender los propios derechos al no expresar correctamente las opiniones porque no se conocen, por no saber el modo de hacerlo o por creer que no son importantes para los demás. La conducta pasiva está provocada a menudo por una falta de confianza en uno mismo y por atribuir superioridad al otro”. (p. 117)

Se evidencia que, frente a la infracción de las normativas por parte de los usuarios no vulnerables, conductores y cobradores; las entidades públicas y organizaciones relacionadas al transporte intervienen deficientemente y no prestan la debida atención a esta problemática. A ello se suma el desinterés e indiferencia del usuario no vulnerable. Ferreira (2009) sostiene que la actitud de indiferencia ante la vulnerabilidad; es a causa del desconocimiento del tema. Desconocimiento derivado de que las personas en situación de vulnerabilidad en especial los discapacitados son excluidos, marginados e invisibilizados.

Figura 5: Red semántica sobre la actitud frente al incumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado.



Fuente: Entrevista realizada a la población muestra y sistematizada a través del Atlas ti.

4.1.2.3 Actitud de los transportistas y usuarios no vulnerables frente al reclamo del cumplimiento de la Ley N°28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado

En el sistema de transporte urbano, la actitud indiferente frente al reclamo del cumplimiento de la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado se manifiesta, cuando los prestadores de servicio de transporte y los usuarios no vulnerables prestar una mínima atención a la población vulnerable y se muestran indolentes ante la problemática.

(Figura 6)

La mayoría de entrevistados expresan que los transportistas y usuarios no vulnerables son indiferente ante la demanda del cumplimiento de la Ley N° 28693 de Atención Preferencial y Asiento Reservado, pues hacen caso omiso a la petición del usuario vulnerable cuando requiere el asiento preferencial; por su parte, los transportistas se muestran indiferentes y evitan intervenir al presenciar el quebrantamiento de la normativa.

Los entrevistados manifiestan que al realizar alguna exigencia a los transportistas por el trato inadecuado y el irrespeto al asiento reservado, estos adoptan una actitud un tanto conciliadora y solicitan que se ceda el asiento reservado a los usuarios que lo requieran. Los entrevistados sostienen que solo al generar algún reclamo, los transportistas toman alguna iniciativa para intervenir cuando se vulnera algún derecho. En ocasiones frente a alguna demanda, los transportistas responden con malestar y gritos, sosteniendo que por ser un transporte de servicio público las condiciones de viaje deben ser aceptadas por todos los usuarios.

A continuación, veamos los testimonios relacionadas al tema:

“Claro, siempre hay una persona que reclama. Cuando eso sucede recién el chofer reacciona y dice; ¡asiento reservado! Hay pocos [choferes] que tienen la delicadeza de decir cedan el asiento, pero cuando les llaman la atención recién [...] reacciona el chofer” (Yovana, 30 años, gestante.)

“Contra nosotros se vienen [usuarios no vulnerable y transportistas] al reclamar nuestros derechos. La gente a veces no habla [...] no dice; tome asiento. En contra de nosotros se ponen cuando pedimos asiento reservado. Nos estrellamos los que reclamamos contra el chofer y el cobrador, los demás pasajeros se callan no pueden decir nada, unos cuantos nada más hablamos y reclamamos [...]” (Lucy, 65 años, adulto mayor).

“Algunos transportistas no les importa y algunos sí. Cuando yo estoy abordando el micro a veces dicen; ¡asiento reservado por favor! pero en realidad [...] hay usuarios que no hacen caso [...] no cumplen el mandato de estado de ceder el asiento reservado. ¿Cómo podríamos mover al pasajero sin discapacidad del asiento preferencial? Algunos usuarios, cuando yo reclamo me apoyan, pero no es suficiente [...]” (Yaneth, 28 años, gestante).

“Sí me dan asiento cuando reclamo. Los demás pasajeros dicen; ¡para el señor, asiento reservado! Pero muy pocos acceden. Por eso, prefiero viajar en moto, así me traslado mejor, el detalle es que gasto más dinero, pero tengo que ir al hospital no tengo otra opción”. (Piero, 26 años, discapacitado).

“Me miran y el cobrador dice; ¡cedan el asiento reservado! Algunas personas apoyan y otras no, pero en su mayoría no dicen nada, se percatan de lo que pasa, pero nada” (Ana, 29 años, gestante).

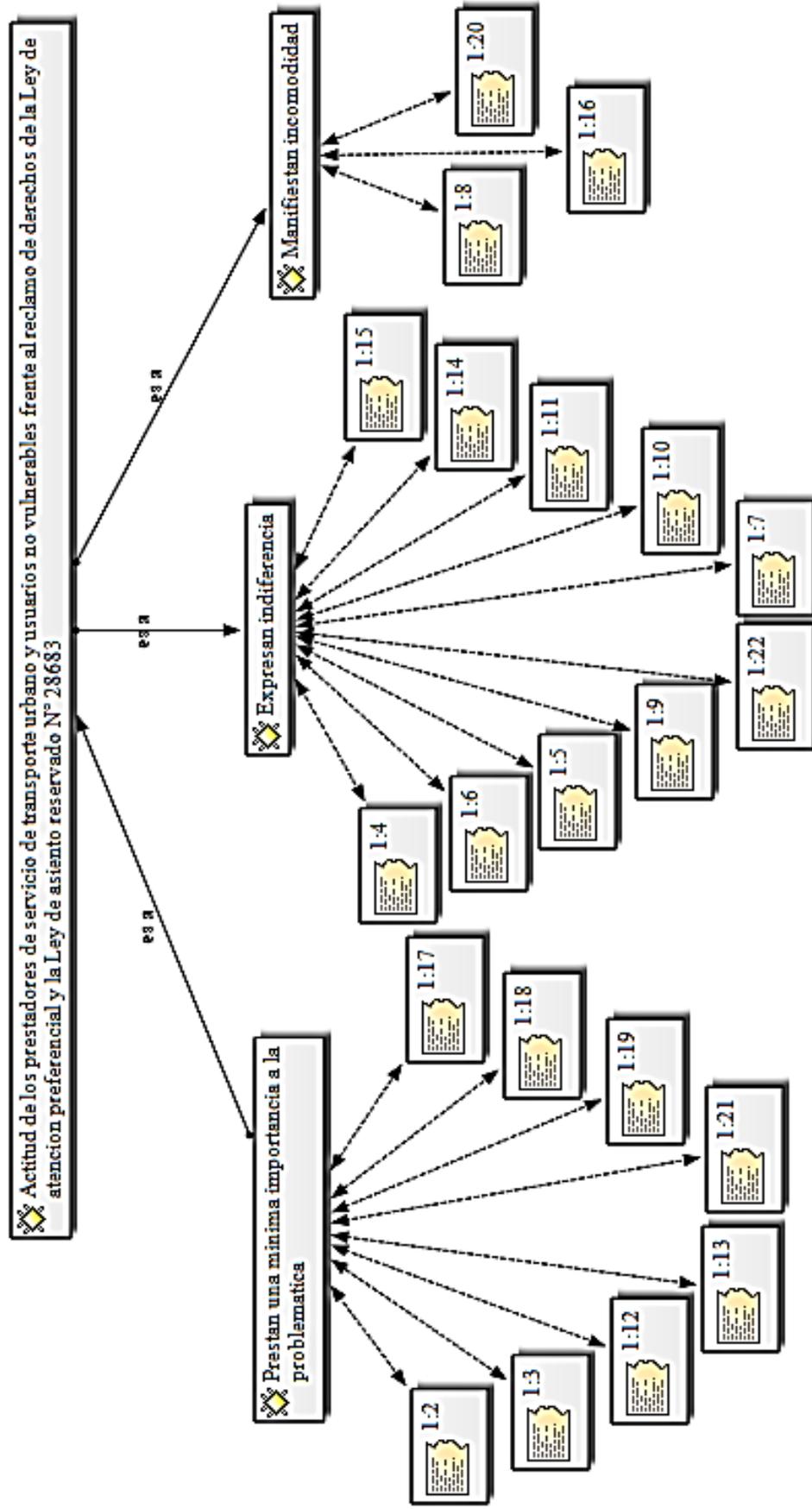
“Cuando estoy en la situación de reclamar la ley, no hacen nada los transportistas” (Juan, 23 años, persona con discapacidad).

“Si he visto que algunas personas y transportistas no ofrecen un buen trato a las personas con discapacidad. Para las personas que no se ve su discapacidad [...] es más difícil” (Iván, 23 años, discapacitado).

“No hacen nada los conductores y cobradores. No podemos esperar hasta enseñar el carnet de discapacidad, o podemos llegar hasta eso; lo mejor creo que es no hacer uso de la línea” (John, 24 años, persona con discapacidad).

Entonces se determina que frente al reclamo del cumplimiento de la Ley N° 28693 de Atención Preferencial y Asiento Reservado, los transportistas y usuarios adoptan una actitud indiferente, prestándole la mínima importancia a dicha disposición legal. Según ADECCO (2008), la actitud de indiferencia con la que la sociedad se muestra en ocasiones hacia las dificultades y retos sociales a los que tienen que hacer frente las personas vulnerables, les hacen invisibles. En el contexto de estudio, la actitud indiferente de los transportistas son las que prevalecen con más frecuencia ante la exigencia de algún usuario vulnerable por el cumplimiento y respeto de sus derechos. En ocasiones, los prestadores de servicio de transporte urbano adoptan una actitud conciliadora ante la demanda de algún usuario vulnerable por el asiento preferencial.

Figura 6: Red semántica sobre la actitud de los transportistas y usuarios no vulnerables frente al reclamo del cumplimiento de Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado.



Fuente: Entrevista realizada a la población muestra y sistematizada a través del Atlas ti.

4.1.3 Expectativas de la población vulnerable sobre la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca

4.1.3.1 Responsables de garantizar el cumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado

El cumplimiento de la Ley N°28683 debe ser garantizado por tres agentes sociales: transportistas, usuarios no vulnerables y entidades públicas. Quienes a través de sus competencias lograrían mejorar el sistema de transporte urbano. (Figura 7)

Las expectativas de los entrevistados expresan que los responsables de garantizar el cumplimiento de la normativa N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado son las entidades competentes en el tema, las empresas prestadoras de servicio de transporte urbano y los usuarios en general.

A continuación, se presenta los testimonios vinculados al tema:

“[...] El Ministerio de Transporte y la Municipalidad deben de encargarse del transporte urbano, [...] las autoridades deben pedir a los transportistas que cumplan la ley y respeten nuestros derechos. (Yovana, 30 años, gestante).

“El Alcalde de la municipalidad, El gerente general de la organización de transportistas [...] las autoridades deben ordenar, hacer respetar la ley [...]”.
(Lucy, 65 años, adulto mayor).

“Todos somos partícipes; el cobrador, chofer, usuarios y autoridades. Nosotros como mujeres gestantes podemos pedir que nos respeten”. (Yaneth, 28 años, gestante).

“La Policía y serenazgo [...] tendría que poner papeletas y castigar de algún modo [...]”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

Asimismo, los entrevistados expresan las expectativas que tienen sobre las acciones que deberían de realizar los responsables directos en el tema, para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado, las cuales se detallan continuación:

La población exige que las instituciones competentes, realicen actividades de sensibilizaciones y concientizaciones dirigidas hacia los usuarios en general; donde se divulgue la importancia del buen trato al usuario vulnerable, la buena práctica de reglas de cortesía y del cómo debe de actuar el usuario dentro del vehículo público. Consideran que la difusión debe realizarse a través de los medios de comunicación como; radio, televisión, volantes, internet y otros. Los informantes sostienen que las referidas acciones pueden lograr concientizar a la población. Igualmente exteriorizan que todo trabajo debe llevarse a cabo con la participación de entidades relacionadas al tema como; instituciones educativas, bomberos, empresas de transporte, representantes de urbanizaciones, policías de tránsito, sector salud y otras entidades.

Además, exteriorizan que las entidades públicas son los principales responsables para contrarrestar la problemática del incumplimiento de la Ley N° 28683. Dentro de las entidades responsables, consideran al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, la Policía Nacional y Municipalidad Provincial de San Román; la población entrevistada sostiene que las tres entidades son responsables de velar y garantizar el cumplimiento de mencionada normativa. Para ello, suponen que las acciones que deben de tomar las entidades competentes son; intervenir a los infractores, para luego sancionarlos imponiendo papeletas, reteniendo la licencia de conducir y multarlos económicamente. Aseveran, que la realización de continuos operativos ayudaría a identificar a los infractores, consideran que mencionadas acciones serían más efectivas, si los inspectores de tránsito son capacitados adecuadamente.

También, los entrevistados demandan que las empresas de transporte urbano organicen y brinden capacitaciones a todo su personal, en referencia a la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado. De igual modo, ansían la mejora del estado de las unidades vehiculares; que se mantengan limpias y libres de cualquier obstáculo. Los entrevistados señalan que se debería de implementar mecanismos de identificación a infractores, a través de la instalación de cámaras, apertura de un número telefónico de atención al cliente, cuaderno de reclamos y la dotación de identificación a conductores y cobradores. Según los informantes, los mecanismos de sanción para los infractores deben de iniciarse con una llamada de atención, posteriormente si el problema persiste sancionarlos evitando la circulación de la unidad vehicular por un determinado tiempo, esto de acuerdo a la gravedad, y si no se evidencia un cambio de actitud, se debe de retirar al infractor de la empresa de transporte urbano.

Los entrevistados consideran como responsables de garantizar la Ley N° 28683 a las empresas prestadoras de servicio de transporte urbano; quienes según los entrevistados deben de tratar al usuario vulnerable con cortesía, amabilidad, respeto y tolerancia al momento de acceder a mencionado servicio, manifiestan que son ellos quienes deben de hacer respetar el asiento preferencial, ayudar al usuario con sus pertenencias, esperar que suban del todo al vehículo, iniciar la partida y desembarcarlos de las unidades con cuidado. Asimismo, la población con discapacidad en específico en silla de ruedas, demanda que se le permita acceder al servicio de transporte y que mínimamente sean tratados como los usuarios no vulnerables.

Los entrevistados consideran que para garantizar el cumplimiento de la normativa los usuarios vulnerables deben de exigir el asiento reservado, manifestar en el transporte urbano la importancia del cumplimiento de sus derechos, expresar la necesidad del asiento preferencial e identificar a los infractores y proporcionar su identidad a las

entidades competentes para que sean sancionados. Consideran que si a pesar de exigir sus derechos no son escuchados deben organizarse y realizar una movilización.

Seguidamente se presenta los testimonios:

“Quejarme a la empresa, del mal servicio que brinda una determinada movilidad y su conductor. Todas las personas que trabajan en transporte deberían tener su identificación, al igual que un policía [...]”. (Yovana, 30 años, gestante).

“Debemos comunicarnos entre transportistas y usuarios, expresar la necesidad que tenemos, diciéndoles; ¡es mi derecho! Debemos hacernos respetar”. (Yanet, 28 años, mujer gestante)

“Para hacer respetar la Ley [N° 28683] la población debe reclamar, ya que no escuchan las autoridades. Sería una medida un paro o una huelga. Mostrar nuestro rechazo a los transportistas [...]”. (Eugenio, 66 años, Adulto mayor).

“Debemos ir a quejarnos a las autoridades, a ver que hacen”. (Ana, 27 años, gestante)

“Las autoridades tienen que cumplir su rol de programar constantemente campañas. El Municipio, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la Policía de Tránsito; tienen que hacer constantemente campañas de difusión, para lograr el buen trato a las personas vulnerables; utilizando medios masivos y realizando marchas. Deben las autoridades usar medios de comunicación como la televisión, internet, radios [...] y se puede enviar mensajes promoviendo el trato con cordialidad a las personas”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“Las Autoridades deben tomar medidas frente al problema, verificar si cumplen o no la ley [N°28683] sancionar a la empresa [infractora] para que respete la ley.

Cuando dan los brevets se debería recomendar a los conductores que no corran y que esperen a las personas para que suban con tranquilidad; ellos no miden la velocidad con la que manejan”. (Piero, 24 años, persona con discapacidad).

“[...] El Alcalde [...] tiene que organizar a través de sectores y bases [...] un trabajo de in situ y descentralizado. Trabajar multisectorialmente a nivel nacional, regional y local, de esa forma se puede mejorar la calidad del servicio en cuanto a la discapacidad y respeto del derecho”. (Miguel, 49 años, presidente de la ORDET).

“Primeramente se debe sensibilizar a toda la población Juliaqueña sobre el respeto al asiento preferencial, en seguida a nivel de la organización, los transportistas necesitan una capacitación y charlas, así incentivar la mejora [...] del servicio de las empresas de transporte”. (Miguel, 49, presidente de la ORDET).

“Se debe fiscalizar el buen servicio en todas las empresas y capacitar al personal de transporte [...]”. (Roy, 29 años, usuario no vulnerable).

“Debería de haber un recojo de quejas [...] por ejemplo; tres quejas de que no cedieron el asiento y suspender al cobrador. Otro es capacitar a los choferes y cobradores, y que no se le admita no hacer respetar el asiento para las personas necesitadas [...] debería haber un número donde podamos llamar y quejarnos, así suspender a esas personas [infractores] o capacitarlos”. (Yovana, 30 años, gestante).

“[...] Para que nos atiendan con preferencia [...] pueden castigarlos una semana que no trabaje su carro, todo para que se corrijan y a la próxima atenderían bien y tendrían más cuidado, dirían; [los prestadores de servicio de transporte público) si no recojo a una persona me van castigar”. (Lucy, 65, adulto mayor).

“Sanciones económicas no creo, sino realizar campañas de sensibilización de educación constante [...] a los conductores. La Policía de Tránsito debe aplicar la ley, en muchos casos no lo aplica y además debe ponerles papeleta. Los choferes muchos no tienen brevete, muchos son jovencitos [...] y los deja pasar, la Policía no los sanciona. La Policía debe aplicar las normas, ser celosos vigilantes para aplicar la ley [...] sin contemplación y sin miramientos” (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“Debe haber castigo [...] si no entienden los malos choferes, ya pues retirarlo de la empresa si no entienden a la primera [...] buscar otros choferes, hay mucha gente que quiere trabajar [...]”. (Lucy, 65 años, Adulto mayor).

“El Municipio deben dar charlas, enseñar a los transportistas a tratar bien, con respeto a todos nosotros que tenemos otra condición tal vez no saben algunos por eso tratan así de mal”. (Piero, 26 años, persona con discapacidad).

“[...] Lo primero debería ser la limpieza, hay carros sin higiene, nada absueltamente, hay asientos pequeños, donde se sientan tres personas hacen que se sienten cuatro a cinco pasajeros [...]”. (Yovana, 30 años, gestante).

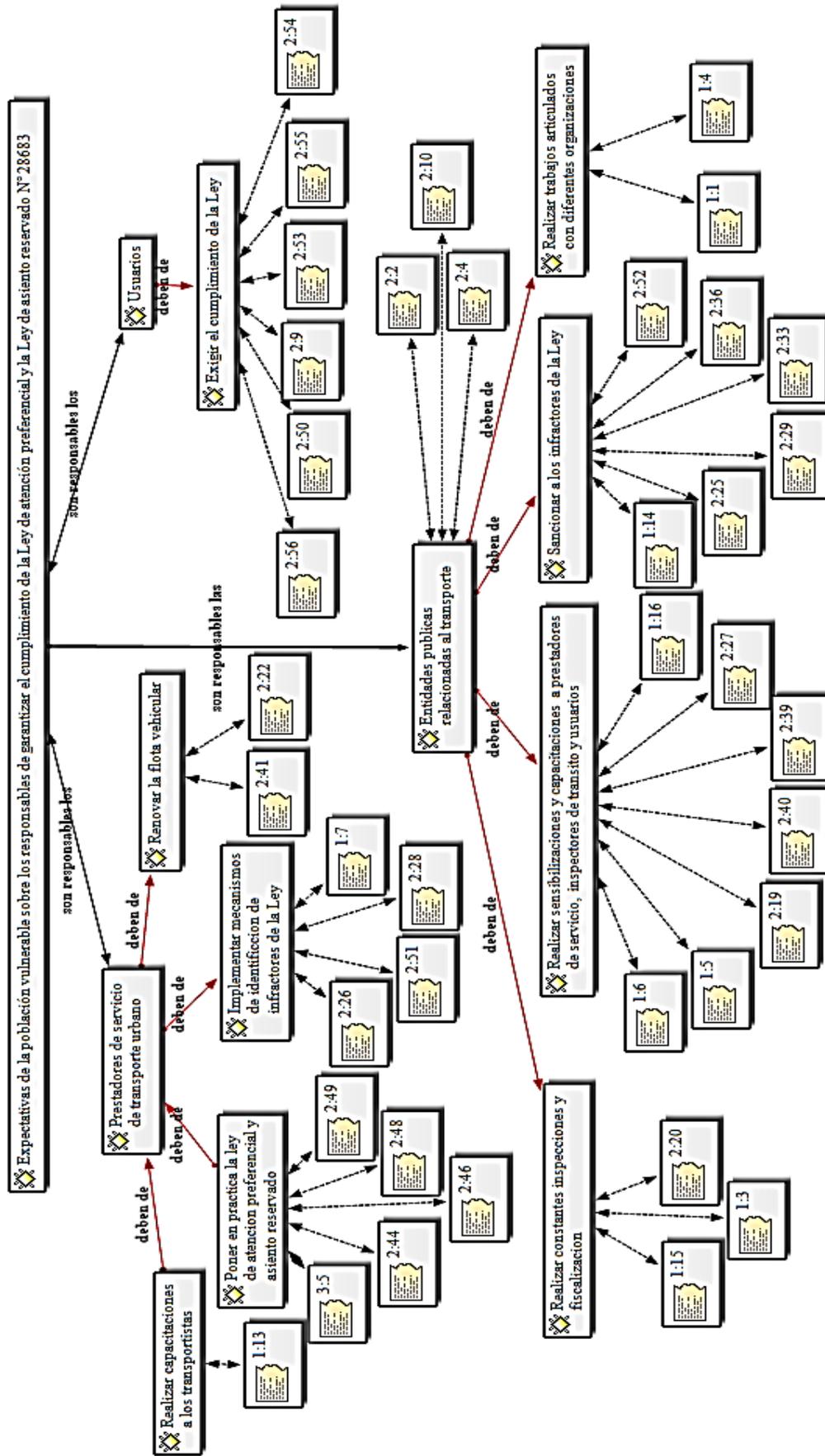
“[...] Los vehículos deben estacionarse bien, para que suban con cuidado los pasajeros. El cobrador debe pedir que cedan asiento [...] Los transportistas deben tener cuidado al momento de partir, no hacerlo bruscamente, tener mucho cuidado al detenerse para bajar [...]”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“Deben atendernos normal, como todos los pasajeros. Sobre todo, recogernos, nada más.” (Iván, 26 años, persona con discapacidad).

Según las entrevistas se determina que los responsables de garantizar el cumplimiento de la Ley N° 28683 son los usuarios, entidades competentes y prestadoras transporte urbano. Los entrevistados manifiestan que las entidades competentes deben de realizar capacitaciones a los usuarios y transportistas en temas de reglas de cortesía, importancia de la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado, además sostienen que deben de realizar continuas fiscalizaciones, para identificar al infractor y sancionarlo de acuerdo a ley; todo en colaboración, coordinación y trabajo en equipo con otras instituciones y organizaciones. Según Ferri (2009) "Es responsabilidad de las administraciones Públicas dar respuesta a la necesidad colectiva, ya que la demanda de movilidad de la población está íntimamente relacionada con las políticas de planificación urbanística y territorial" (p. 84). Los entrevistados exteriorizan que las empresas de transporte deben de renovar sus flotas vehiculares, implementar mecanismos de identificación a infractores, capacitar a sus trabajadores y lograr el respeto y la práctica de la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado. Finalmente, los usuarios vulnerables aseveran que deben de exigir el cumplimiento de sus derechos a los transportistas y usuarios por medio de quejas, reclamos y movilizaciones.

Para lograr el cumplimiento de las leyes no solo es necesario promulgarlos si no también es necesario que las entidades públicas, organizaciones y responsables garanticen su cumplimiento. Según Durkeim (1965) en el sistema social existen instituciones integradoras y reguladoras que aseguran el cumplimiento de las normativas en bienestar de los beneficiados. De igual modo Ferri (2009) manifiesta que la prioridad de las entidades debe ser garantizar el derecho de las personas reduciendo la dependencia del vehículo privado, y avanzar en la mejor implementación de servicio de transporte colectivo (p. 72).

Figura 7: Red semántica sobre los responsables de garantizar el cumplimiento de la Ley N° 28683 de Atención Preferencial y Asiento Reservado.



Fuente: Entrevista realizada a la población muestra y sistematizada a través del Atlas ti.

4.1.3.2 Expectativas para lograr un adecuado servicio de transporte urbano para la población vulnerable

Para lograr la mejora del servicio de transporte urbano se requiere un trabajo articulado, a través de la conformación de mesas de trabajo multisectorial con las entidades competentes y usuarios. Por otro lado, se requiere incrementar los operativos e inspecciones vehiculares, contar con una adecuada flota vehicular y un personal capacitado en temas de educación vial. (Figura 8)

Las expectativas que tienen los entrevistados para lograr un adecuado servicio de transporte urbano lo evidencian a través de cinco dimensiones de análisis, siendo la más representativa; la realización de talleres, capacitaciones, charlas, sensibilizaciones y concientizaciones; bajo la responsabilidad de las entidades públicas, las cuales deben de tener como población objetivo a los prestadores de servicio de transporte urbano. Respecto a los usuarios no vulnerables, los entrevistados manifiestan que de igual manera se debe realizar sensibilizaciones a través de los medios de comunicación, para la población en general.

Los informantes demandan la conformación de mesas de trabajo multisectorial con el Gobierno Local, Organizaciones Sociales, Instituciones Educativas, Policía Nacional, y otros.

De igual forma, exigen la realización eficiente y rigurosa de las inspecciones vehiculares, el incrementar de operativos, la fiscalización continua de las empresas de transporte urbano y nuevas ordenanzas; esto con la finalidad de garantizar el orden, disminuir la congestión vehicular e identificar infractores. Los entrevistados manifiestan que al hallar algún infractor se debe de sancionarlo con la retención de la tarjeta de circulación.

Por la cantidad de población en la ciudad de Juliaca la mayoría de entrevistados demandan la renovación e incremento de las flotas vehiculares con asientos y espacios más amplios, de manera que mayor cuantía de población accedería al servicio de transporte urbano. Además, manifiestan que se debe de mejorar los mecanismos de accesibilidad al vehículo de transporte urbano, sobre todo para la población con discapacidad física. Exigen que las empresas de transporte urbano organicen capacitaciones frecuentemente para todo su personal (conductor, controlador y cobrador), con el propósito mejorar sus actitudes y conductas en sus puestos de trabajo y fortalecer sus capacidades en temas de atención al cliente y educación vial.

A continuación, los respectivos testimonios:

“Creo que para mejorar el transporte urbano [...] las capacitaciones deberían ser constantes, y lograr la asistencia de todos los implicados. Por ejemplo, para que algo marche bien siempre debe de estar por medio la capacitación y sensibilización, [...] hablarles cada cierto tiempo de todo lo que deben de hacer; creo que en la educación está el cambio, de otra manera tampoco lo creo. La educación es importante para hacerles entender a los transportistas lo importante que es atender bien a los más vulnerables [...]”. (Yovana, 30 años, gestante).

“Las empresas de transporte deben corregirse y mejorar sus errores, ellos deben darse cuenta, si son mayores, no son niños [...] Tienen que educarse [...] Los transportistas necesitan orden, ¡esto es así!”. (Lucy, 65 años, adulto mayor).

“[...] El Municipio de Juliaca podría sancionar a los infractores quitándoles la tarjeta de circulación a esas líneas que están incumpliendo su trabajo, que dan un inadecuado servicio [...] Si hay bastante queja del público de una determinada línea, deben quitarle la autorización para que ya no circulen [...] pero ¿quién debe

hacer esto? La Municipalidad con informes de la Policía y quejas del público; luego se debe constatar la situación”. (Eugenio, 66 años, adulto mayor).

“Se puede solucionar con las capacitaciones y con las charlas a los transportistas, esa sería una solución. Por la televisión deben pasar también [anuncios educativos] y todas las recomendaciones”. (Piero, 24 años, persona con discapacidad).

“Capacitación constante a los cobradores y choferes” (Mamani, J, 39, personas con discapacidad).

“[...] Coordinar, organizar y salir a las bases. Se tiene que dar las implementaciones necesarias para que los transportistas cumplan las ordenanzas. Por ejemplo, una ordenanza nueva sería de que está prohibido que un vehículo se estacione en un lugar no adecuado, así el sector de transporte puede mejorar. Debe ser de todas las instancias del Municipio, empresas y por parte de los trabajadores. De forma general se puede trabajar, por allí se puede mejorar el problema”. (Miguel, 49 años, presidente de la ORDET).

“Trabajar con las organizaciones en equipos [...] todos inmiscuirnos, empezando por las autoridades, con los presidentes de barrio, presidentes de cada cooperativa y comerciantes; así podemos trabajar. Pensar de una sola forma muchas veces no se ve eso. Entonces para mí esa sería la solución, trabajar en equipo [...] para que de esa misma manera la población se sienta bien. Debemos cooperar todos [...] y poner de nuestra parte, de allí se puede corregir el transporte”. (Juan, 38 años, funcionario de la GTSV).

“Bueno, la solución está en uno, si no también son varias acciones que podemos hacer; primero, trabajo con el Municipio, segundo, hacer trabajos de capacitación

y sensibilización a todos los transportistas, empresa por empresa. También, trabajar el problema desde las escuelas, centros de educación; a veces no toman en cuenta a las instituciones educativas para formar a la gente. (Roy, 29 años, usuario no vulnerable).

“La solución sería mejorar los vehículos de transporte, en las líneas deberían viajar todos sentados, si está lleno ya no debería subir más [usuarios] por eso ya no entramos nosotros las personas con discapacidad y tenemos que quedarnos sin viajar”. (Jessy, 25 años, persona con discapacidad).

“Si mejoran los carros, nosotros podemos entrar y usar el servicio. La silla de ruedas podría entrar a la línea”. (Iván, 26 años, persona con discapacidad).

“El carro es pequeño e inadecuado, el espacio debe mejorar y ser más amplio”. (John, 24 años, persona con discapacidad).

Concluimos que, para la población entrevistada buscar el adecuado servicio de transporte urbano para la población vulnerable, debe ser una prioridad para todos los agentes implicados.

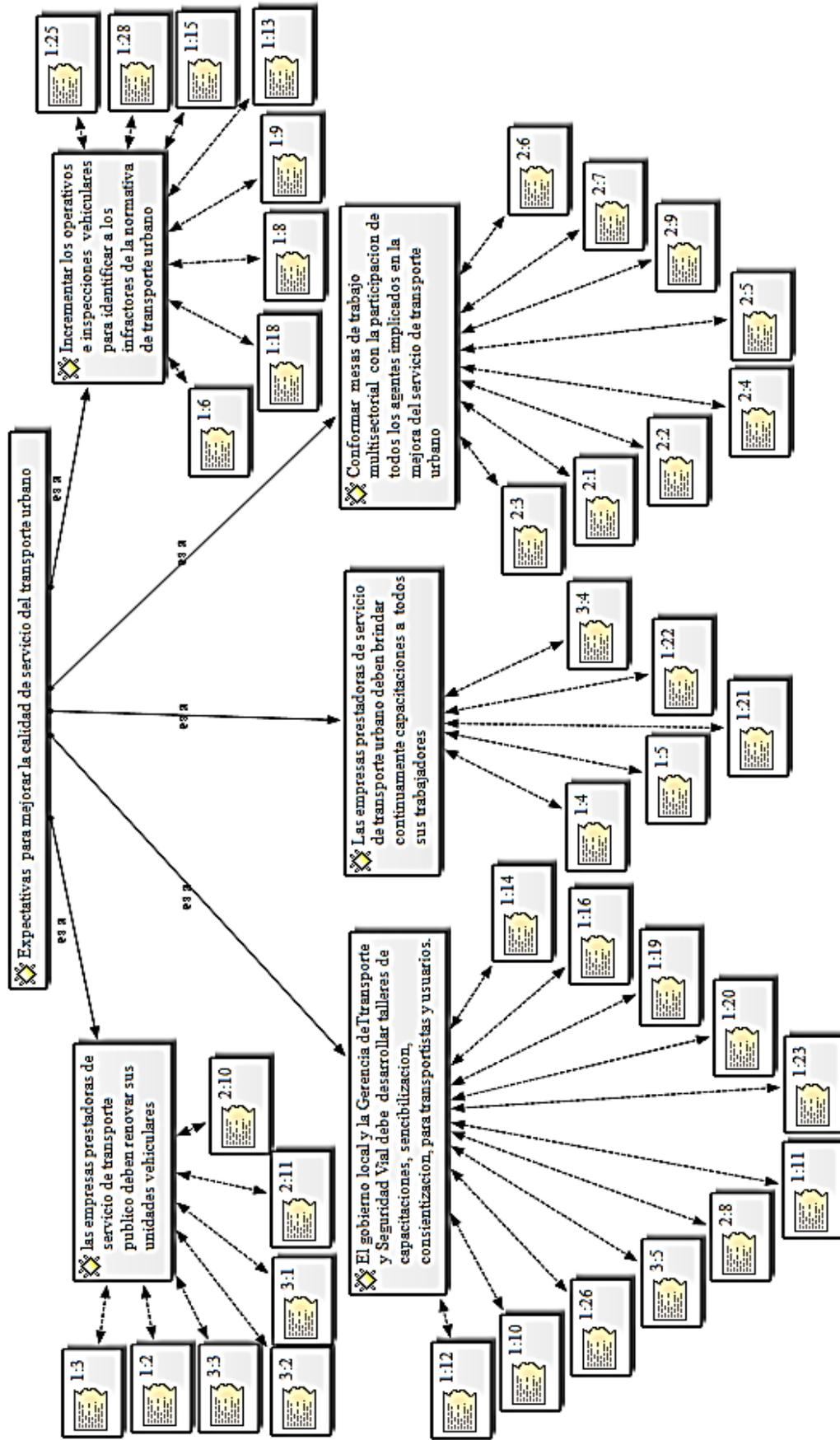
Según los entrevistados, las instituciones relacionadas al transporte y organizaciones deben implementar y organizar capacitaciones, concientizaciones, sensibilizaciones y otros; por medio de talleres o medios de comunicación, con la finalidad de fortalecer capacidades de todos los agentes entendidos en el tema, promover la práctica de las reglas de cortesía, impulsar el buen trato al usuario vulnerable, brindar información sobre la problemática y promover el respeto a la Ley N° 28683 de Atención Preferencia y Asiento Reservado.

De igual forma manifiestan que las entidades fiscalizadoras deben de incrementar sus operativos y buscar identificar a los infractores de las normativas.

Además, se debe de renovar las flotas vehiculares, con la finalidad de ofrecer un servicio adecuado a la población vulnerable; esto implicaría contar con unidades apropiadas, amplias, con asientos cómodos y sobre todo con las adecuaciones necesarias para el fácil acceso al servicio de transporte. Por ello, sostienen que es necesario fortalecer y promover el trabajo en equipo de las instituciones relacionadas al tema transporte, de tal forma que se lograría la mejora del sistema de transporte urbano. Según Ferri (2009) la gestión de la movilidad es responsabilidad de diversos agentes: administración, autoridades del transporte operadores de transporte, sindicatos empresas, etc.

Ferri (2009) sostiene que los agentes involucrados han de consensuar y pactar los objetivos, los instrumentos y las propuestas de intervención, que vayan encaminadas a construir colectivamente un modelo de movilidad más sostenible (p. 51). Igualmente, Se evidencia la importancia de promover espacios de concertación, debate y consenso; que permitirán la toma de decisión de forma colectiva, de modo que facilitaría la ejecución de medidas que impulsan la mejora del sistema de transporte urbano en la ciudad de Juliaca.

Figura 8: Red semántica sobre las expectativas para lograr un adecuado servicio de transporte urbano para la población vulnerable.



Fuente: Entrevista realizada a la población muestra y sistematizada a través del Atlas ti.

4.2 Discusión

El estudio, en esencia, evidencia que las representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad de servicio de transporte urbano en la ciudad de Juliaca, se sustenta en la opinión perniciosa sobre el transporte, la actitud dócil frente a la indiferencia de los usuarios no vulnerables y transportistas, y expectativas de mejora del servicio público con participación de los agentes implicados.

La opinión negativa de la población vulnerable sobre el transporte urbano, está relacionada a la inadecuada calidad de servicio, al difícil acceso a las unidades vehiculares, inapropiadas flotas vehiculares, congestionamiento vehicular y ausencia de señalizaciones; en torno a los cuales guarda relación con la investigación de Delgado, Prado y Ochoa (2011) que consideran que el transporte público urbano en la ciudad de Guzmán - Jalisco, no cumple con las demandas de los usuarios. La percepción de los usuarios respecto a calidad, es negativa, el servicio no cumple con la calidad del servicio, no tiene la capacidad para prestar un servicio adecuado, y el estudio de Valencia y Villa (2016) da cuenta, que los usuarios del transporte urbano de la ciudad de Colombia, catalogan al servicio ofrecido por las empresas como regular o malo, es decir, los consumidores se encuentran totalmente insatisfechos con el servicio suministrado por las empresas de transporte colombianas.

En cuanto al difícil acceso al transporte urbano para la población vulnerable, la ODECU (2015) evidencia la gran necesidad y deficiencia por la que hoy atraviesa el transporte público en materia de accesibilidad para personas con movilidad reducida, esto no solo perjudica a usuarios con dificultades de movilidad, sino que perjudica a la sociedad en general ya que todos en algún momento formaremos parte de las personas con movilidad reducida en el futuro.

En cuanto a la actitud de los usuarios no vulnerables y transportistas, se concuerda con el estudio de Tovar y Fernández (2005) quienes sostienen que la gente reacciona con distancia y reserva cuando están cerca de alguna persona con discapacidad. Las poblaciones con discapacidad son agredidas, directa e indirectamente, con las reacciones que la gente tiene hacia a ellos. Las personas “normales” sienten temor, pena o curiosidad cuando los ven, los rechazan por su apariencia y condición, son indiferentes y no toman en cuenta sus necesidades especiales debido a su deficiencia. Otros más solidarios, conversan con ellos y los escuchan y tratan de ser amigables, la mayoría los mira como si se tratara de seres extraños y sienten curiosidad, pena y temor; el estudio de Jiménez y Huete (2003) denota que la actitud indolente y discriminatoria por motivo de discapacidad es un fenómeno presente en nuestra sociedad, que experimentan cotidianamente muchas personas con discapacidad. Existen muchas dificultades ligadas a la accesibilidad a determinados espacios, así como de las barreras de comunicación y lenguaje, que están presentes en muchas de las situaciones sentidas como discriminatorias. También el diseño de los bienes, productos y servicios a disposición del público no tiene en cuenta, en muchos casos, las necesidades de las personas en condición de vulnerabilidad.

En cuanto a las expectativas de la población vulnerable, el estudio concuerda con Jimenes y Huete (2003) quienes sostiene que es posible luchar contra la discriminación en el transporte urbano por motivo de discapacidad, y que una buena forma de hacerlo es a través de las organizaciones representativas del sector de la discapacidad, utilizando la fuerza que da la unidad y la razón que da la justicia. Muestra que es posible lograr éxitos en esta lucha utilizando las vías legales existentes, porque el problema no es solo la falta de mecanismos para combatir la discriminación como el desconocimiento de su existencia, y que es muy importante actuar no sólo para cambiar el entorno construido, las normas legales que regulan la convivencia y las características de los productos y

servicios, sino también las mentes de los ciudadanos, para que se extienda la conciencia de que una sociedad que no excluir a las personas con discapacidad será, en definitiva, una sociedad en la que todas las personas podrán vivir mejor.

Por su parte CIVITAS (2009), sostiene que para hacer más atractivos los servicios de transporte público urbano es conveniente que los municipios y las empresas de transporte urbano muestren interés por garantizar un servicio de gran calidad del sistema de transporte urbano mediante la implantación de las siguientes medidas: ampliar y simplificar la red de transporte público, modernizar las infraestructuras y hacer más cómodo todo el trayecto en transporte público, mejorar la accesibilidad de todas las personas, especialmente la de las personas con necesidades especiales y mejorar la seguridad y protección en los vehículos; el estudio de Valencia y Villa (2016) afirma que el gobierno es el encargado de realizar, supervisar, administrar y controlar las políticas implementadas y debe educar a los colombianos para crear una cultura que contribuya al buen funcionamiento de dicho transporte.

En suma, la existencia de estudios en relación a la calidad de transporte urbano para la población vulnerable, denota la condición desventajosa en la que se encuentran. Asimismo, revela que dicha población padece mayores dificultades en el transporte; por ello, se constata la necesidad de ejecutar acciones que contrarresten el problema social.

CONCLUSIONES

PRIMERO: La opinión de la población vulnerable sobre la calidad de servicio de transporte urbano es perniciosa. Esta inclinación negativa se basa en tanto que, el trato al usuario es inadecuado, las condiciones de viaje son inapropiadas y el acceso al transporte es dificultoso y tortuoso; lo que genera el incremento de vulnerabilidad, discriminación y exclusión social. De otro lado, esta opinión también está relacionada al desconocimiento e incumplimiento de la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado por parte de los usuarios no vulnerables y prestadores de servicio de transporte urbano, quienes poseen una precaria educación vial y son indiferentes ante la normativa N° 28683. Se suma a ello, las deficientes adecuaciones de las unidades, que imposibilitan el fácil acceso al asiento reservado. Por todo lo mencionado, la población vulnerable considera que el inadecuado servicio, es el principal problema del sistema de transporte urbano en la ciudad de Juliaca.

SEGUNDO: La actitud de la población vulnerable frente a la calidad del transporte urbano, es dócil y pasiva. Al sufrir algún tipo de maltrato guardan silencio y aceptan las condiciones inapropiadas de viaje. Los prestadores de servicio de transporte urbano, entidades competentes y usuarios no vulnerables, son indiferentes ante el grupo vulnerable y les restan importancia. En ocasiones, los usuarios vulnerables demandan una atención preferencial, lo que genera la incomodidad de los prestadores de servicio de transporte urbano, quienes expresan su incomodidad a través de agravios verbales. El conflicto dentro del vehículo de transporte urbano, obliga a los usuarios vulnerables a movilizarse por otros medios de transporte, con la finalidad de evitar la discriminación, indiferencia y exclusión social.

TERCERO: Las expectativas de la población vulnerable se encuentran relacionadas con la búsqueda de la mejora del servicio de transporte urbano. Para ello, consideran que son tres los agentes responsables; las instituciones públicas, las organizaciones de transportistas y los usuarios vulnerables. Las entidades responsables, deben de fortalecer el trabajo multisectorial, promoviendo las mesas de trabajo con diferentes organizaciones, con el objetivo de plantear alternativas de solución para mejorar el servicio de transporte urbano. Asimismo, Las entidades y organizaciones de transporte deben coordinar y programar mecanismos inductivos e informativos sobre la problemática, con el propósito de fortalecer las capacidades de los transportistas y usuarios en temas de calidad de servicio, trato al usuario, practica de las reglas de cortesía, respeto y cumplimiento de las normativas por medio de las diferentes modalidades de enseñanza, mecanismos informativos y presentaciones educativas.

Mejorar la flota vehicular es esencial para obtener una adecuada calidad de servicio, proporcionaría mayor comodidad al usuario en todo su trayecto. Finalmente, los usuarios consideran que deben de expresar su insatisfacción y descontento a las autoridades competentes y lograr que las entidades relacionadas a la problemática mejoren el sistema de transporte urbano.

RECOMENDACIONES

Para lo académico y el sistema universitario

- Desarrollar investigaciones sobre accesibilidad en el transporte urbano para la población con discapacidad física y severa.
- Realizar estudios que aborde el tema de comportamiento y cultura urbana del usuario no vulnerable en el transporte urbano.
- Elaborar investigaciones relacionados al comportamiento grupal y organizacional de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Juliaca.

Para las instituciones relacionadas al transporte.

- Fomentar espacios de trabajos con la participación de los agentes involucrados en el tema transporte.
- Divulgar y difundir por medios de comunicación, los derechos y deberes de los usuarios en el transporte urbano.
- Promover el cumplimiento de las normativas y la necesidad de una nueva actitud frente a la discriminación y trato igualitario.
- Intervenir en materia legislativa proponiendo ordenanzas municipales.
- Fortalecer la fiscalización del cumplimiento la Ley N°28683, de las normas de tránsito y ordenanzas municipales.
- Fiscalizar continuamente a las empresas de transporte urbano.
- Gestionar la seguridad del transporte de manera integral.
- Capacitar y asesorar a las empresas en materia de derechos y deberes de los usuarios y prestadores de servicio de transporte urbano, disciplina circulación, atención al cliente, conocimiento en primeros auxilios, uso adecuado del extintor, reglas de cortesía y buenas prácticas.

- Capacitar a los inspectores de tránsito en cuestiones de educación vial y normas de tránsito, reglas de cortesía y otros.

Para la organización de transporte de servicio urbano de Juliaca

- Fortalecer las capacidades del personal que labora en las empresas de transporte urbano.
- Planificar sus tiempos de viaje y descanso, estableciendo turnos de partida.
- Sancionar a los conductores infractores de la Ley N° 28683, de la ruta de inicio a final y a los que realizan maniobras peligrosas al volante.
- Renovar y modernizar las flotas vehiculares, con asientos amplios, espacios adecuados y limpios.
- Mejorar los canales de comunicación entre el usuario y transportistas.
- Implementar mecanismos de registro y recojo de sugerencias.
- Implementar métodos de divulgación sobre la tarifa, horario, planos de rutas, Ley de Asiento Reservado y Atención Preferencial, y reglas de cortesía.

Para la Población Vulnerable

- Participar en colectivos de personas en vulnerabilidad.
- Proponer alternativas de solución ante la vulneración de los derechos de la población vulnerable.

REFERENCIAS

- Albreth, K. (2006). *La Excelencia en Servicio*. Editorial Dunquen. EE.UU.
- Araya, U. S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN027076.pdf>.
- Avellaneda, P; Lazo, A; (2011) Aproximación a la movilidad cotidiana en la periferia pobre de dos ciudades latinoamericana. Los casos de Lima y Santiago de Chile. *Revista transporte y territorio*, 47-58.
- Barton, L. (1998). *Discapacidad y sociedad*. Madrid: Morata
- Bergen, P., L. y Luckmann, T. (2001) *La construcción de la Realidad*. Argentina: Talleres Gráficos Color Efe.
- Bourdieu, P. (1993). *La miseria del mundo*. Recuperado de <https://sanasideas.files.wordpress.com/2016/04/pierre-bourdieu-la-miseria-del-mundo-1993.pdf>
- Botero, G. P. (2008). *Representaciones sociales: una perspectiva epistemológica y metodológica*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Burgos, O. M. N; (2011). *Investigación cualitativa*. Argentina: Editorial Buenos Aires.
- Blog de la Defensoría del Pueblo. (2015). *Cuatro cosas que debes de saber cómo pasajero de transporte público*. Recupera de <http://www.defensoria.gob.pe/blog/cuatro-cosas-que-debes-saber-como-pasajero/>.
- Calonge, R. F; (2016). Usos de los medios de transporte y accesibilidad urbana. Un estudio de caso en el área metropolitana de Guadalajara, México. *Papeles de geografía*, (62), 90-106.

- Calvillo, A., y Moncada, G. (2008). *Eficiencia del transporte público y privado. Una propuesta desde los consumidores*. México: Allende.
- Campaña de asiento reservado: por un derecho olvidado. (2010, 23 de agosto). *La República*, p. 8.
- Carbonell, M., Rodríguez, J., García, R., y Gutiérrez, R. (2007). *Discriminación, igualdad y diferencia política*. México: Jano.
- Instituto para el Estudio de la Sociedad Civil, (2009). *Mejora de la calidad de los servicios de transporte público*. Recuperado de www.civitas.eu.
- Comisión Económica para América Latina. (2002). *Vulnerabilidad Sociodemográfica: Viejo y Nuevos Retos para Comunidades, Hogares y Personas*. Recuperado de <https://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/11674/LCW3-Vulnerabilidad.pdf>.
- Cifuentes, M, S, M. (2016) *Modelación y diagnóstico del sistema de transporte Pumabús*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. (2014). *Ley General de la Persona con Discapacidad*. <https://www.conadisperu.gob.pe/institucional/marco-legal>.
- Consejo de Organizaciones Internacionales de las ciencias médicas. (2002). *Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos*. Ginebra: Grafica Imprecom Ltda.
- Correa, D. G; (2010). *Transporte y ciudad*. *Eure*, (36), 133-137. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19612544008>.
- Delgado, H., Prado, V., y Ochoa, J. (2011). *Estudio de la calidad de servicio del transporte urbano en CD. Guzmán, Jalisco (desde la percepción del usuario)*.

Congreso internacional de investigación en ciencias administrativas, Jalisco, México.

Durkheim, E. (1965). *El Suicidio*. Francia: Schapire.

El caos del transporte en Juliaca. (2015. 21 de noviembre). *Los Andes*. Recuperado de www.losandes.com.pe

Elgea, G, C; Sarabia, S, A. (2001, noviembre). *Clasificación de la OMS sobre discapacidad. Revistas y notas*. Recuperado de http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_clasificaciones.pdf.

Europa Press. (2004, 18 de Julio). *Servicio de Información sobre Discapacidad. Madrid*. Recuperado de <http://sid.usal.es/18169/1-1>.

Ferreira, M. A. V; (2008). La construcción social de la discapacidad: habitus, estereotipos y exclusión social. *Nómadas*, (17), 1. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oaid=18101716>.

Ferreira, M. A. V; (2009). *Cambio de actitudes sociales para un cambio de vida*. Recuperado de https://www.um.es/discatif/documentos/Actitudes_Cuenca09.pdf.

Ferri, M. (2009). *Glosario de movilidad sostenible. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS*.

Friesse, S; (2010). *Atlas. Ti. Guía rápida*. Recuperado de <http://downloads.atlasti.com>.

Fundación Adecco (2008). *Guía Básica sobre Discapacidad: Reacciona Contra el Desconocimiento*. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/reacciona/2015/guia-basica-discapacidad-fundacion-adecco.pdf>.

- García, S. M. E; (2014). Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social. *Bitacora urbano Territorial*, (24), 1-25.
- Goroskieta, V. (2014). *Habilidades Sociales*. Recuperado de https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/BBF448C9-11-C6-48B3-A574-558618E4E4F2/138615/Cap_04_97122.pdf.
- Gonzales, C. A. (2010). *Pobreza y vulnerabilidad social*. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-gonzalez_a/pdfAmont/cs-gonzalez_a.pdf.
- Hamui, A; Valera, M; (2012). *La técnica de grupo focales*. Recuperado de <http://riem.Facmed.unam.Mx>.
- Haverkate, H. *La cortesía verbal*. España: Editorial Gredos, S. A.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2007). *Censos nacionales 2007 XI de población y VI de vivienda*. Recuperado de <http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/default.asp>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Informe primera encuesta nacional especializada sobre discapacidad*. Recuperado de www.inei.gob.pe.
- Izcara, P, S, P;(2009). *La praxis de la investigación cualitativa: Guía para elaborar tesis*. México: Editorial Plaza y Valdés.
- Jimenes, L., A, y Huete, G. A. (2003). *La discriminación por motivos de discapacidad*. Recuperado del sitio de http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/126/cd/unidad_2/material_M2/sabermas1.pdf.
- Jiménez, R, M (2008). Aproximación teórica de la exclusión social: complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo. *Estudios pedagógicos*, (1), 173-186.

- Marchate, L. M.; Benavides, V. C. (2012). El transporte público urbano: un estudio comparativo con especial referencia a la ciudad de Málaga. *Tourism & Management*, (1), 270-282.
- Martínez, D; (2012). *Estrategias para promover la accesibilidad, cobertura, y calidad en el sistema de transporte público urbano para la población con discapacidad física: caso Bogotá*. Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Martínez, M, M; (2006). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. México: Editorial Trillas.
- Mejía, N, J; (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 4(5), 171-172.
- Mendoza, A. M., (2009). *Servicio de transporte terrestre de pasajeros ¿Servicio Público? Derecho Administrativo*. (7), p. 490.
- Merino, A. (2017). *Representación social de la imagen de las enfermeras peruana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Michel, M. (1986). *Planificación del transporte urbano*. Paris: Eyrolles.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2017). *Atención al Ciudadano*. Recuperado de www.midis.gob.pe.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2015). *Informe de la comisión multisectorial*. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/regiones/Puno2.html>.
- Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. *Cuaderno sobre poblaciones vulnerables*. (12). Recuperado de https://www.mimp.gob.pe/files/mimp/especializados/boletines_dvmpv/cuaderno_12_dvmpv.pdf.

- Ministerio de Salud. (2016). *Informe de la Población estimada por edades simples y grupos de edad*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/estadisticas/estadísticas/Población/Población Marcos.asp?21>.
- Moscovici, M. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires, Argentina: Huemil S. A.
- Ministerio de transporte y comunicaciones. (2009). *Decreto Supremo N° 017-2009-MTC*. Recuperado de file:///I:/transporte%20publico%20PROYECTO/1_0_2789.pdf.
- Molinero, A; Sánchez, I. (2002). *Transporte público: Planeación, Diseño, operación y administración*. (Cuarta ed.). México.
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital*, (2), 1-25. Recuperado de [file:///C:/Users/HP/Downloads/34106-34037-1-PB%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/34106-34037-1-PB%20(6).pdf)
- Morán, D. (2011). *Introducción a la Fenomenología*. Barcelona: Anthropos.
- Mujer y población vulnerable, (2016, 27 de julio). *El peruano*, p. 4.
- Municipalidad Provincial de San Román. (2017). *Libro de registros de empadronamiento de transportistas*. Recuperado de la base de datos de la Gerencia de Transporte y Seguridad Vial.
- Municipalidad Provincial de San Román. (2017). *Libro de registros de empadronados de discapacitados*. Recuperado de la base de datos de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad – Juliaca.
- Municipalidad Provincial de San Román. (2015). *Plan Estratégico Institucional*. Recuperado de los archivos de la Sub Gerente de Planificación, Proyectos y Cooperación Técnica – Juliaca.

Naciones Unidas. (2014). *Informe conciso. La situación demográfica en el mundo.*

Recuperado de www.onu.org

Organización de Consumidores y Usuarios. (2015). *Estudio de accesibilidad en transporte público para personas con movilidad reducida (PMR).* Recuperado de

<http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/02/estudio-de-accesibilidad-en-transporte-p%3%9ablico-para-personas-con-movilidad-reducida-eje-av-libertador-bernardo-ohiggins-santiago.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad.*

Recuperado de www.who.int.

Ortega, O., y Melo, A. (2017). Eficiencia del transporte público en la ciudad de Morelia, Michoacán (México) en el año 2015: un análisis de la evolvente de datos.

Investigación y reflexión, 15(2), 7-23.

Ortiz, E. (2012). *La Fenomenología*. Santa Fe: El cid Editor/apuntes

Pérez, C; Ardevol, E; Beltrán, M; Callen, B; (2003, primavera). Etnografía vitalizada la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Revista de pensamiento e investigación social*. Volumen, (3), pp. 72-92.

Pulso Perú: El 62 % estima que el transporte público en lima es malo o pésimo. (2015, 07 de abril). *Perú 21*. Recuperado de www.peru21.pe.

Reeder, P. H. (2011). *La praxis fenomenológica de Husserl*. Bogotá: San pablo.

Rodríguez, Z. J. (2006). *Un marco teórico para la discriminación*. México: Concejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Rodríguez, T., y García, M. (2007). *Representaciones Sociales. Teoría e investigación*. Guadalajara, Jalisco, México: Cucsh-Udg.

- Romero, J.; Gastpar, N.; Bautista, L. E; (2016). Percepción de la satisfacción del servicio en el transporte público para mujeres. *Transporte y territorio*, (15), 1852-7175.
- Sánchez, Flores, Oscar; Romero, Torres, Javier; (2001). Factores de calidad del servicio de transporte público de pasajeros: Estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Economía sociedad y territorio*, enero-abril, 49-80.
- Sandoval, C. C. A. (2002). *Investigación cualitativa*. Colombia: Arfo.
- Tapara, T, F, A; (2016). *Análisis del sistema de transporte público urbano de pasajeros y su plan regulador en la ciudad de Puno*. UNA, Puno, Perú.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia del servicio*. Argentina: Dunken.
- Tovar, T., Fernández, P. (2005) Voces de los otros, consulta nacional sobre discapacidad. Recuperado de file:///C:/Users/HP/Downloads/Estudio-Consulta-Nacional.pdf.
- Tsholl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia: Servicio al cliente. Técnica, estrategia y una verdadera cultura para generar beneficios*. Minnesota: Best Sellers publishing.
- Vargas, Q, M. E. y Aldama, V. L. (2011). *Calidad de servicio: conceptos y herramientas*. Bogotá. Ecoe Ediciones Ltda.
- Valencia, J., y Villa, M. (2016). *Percepción de las compañías de transporte urbano en Colombia "transporte urbano"*. Universidad ICESI, Colombia.
- Viego, V; volante, C; (2016). Eficiencia del transporte urbano de pasajeros en la localidad de Bahía Blanca, Argentina 2007-2014. *Semestre económico*, (19), 37-53. Doi: 10.22395/seec. v19n41a2.
- Uña, J, O., y Hernández, S, A. (2004). *Diccionario de sociología*. Madrid. Esic.

ANEXOS

ANEXO A

RELACIÓN DE INFORMANTES

N°	Nombre y Apellidos	Condición	Edad
01	Yovana B. Q.	Gestante	30
02	Yanet M. C.	Gestante	28
03	Ana T. A.	Gestante	35
04	Doris G. L.	Gestante	22
05	Maribel H. P.	Gestante	34
06	Digna Roció A. I.	Gestante	38
07	Reyna Xiomara T.	Gestante	23
08	Fabiana Q. M.	Gestante	25
09	Piero Q. P.	Personas con discapacidad	24
10	Juan M. H.	Personas con discapacidad	39
11	Juan T. C.	Personas con discapacidad	23
12	Ivan M. Q.	Personas con discapacidad	26
13	John Bryan A. C.	Personas con discapacidad	24
14	Jose S. T.	Personas con discapacidad	28
15	Jessy Y. Ch.	Personas con discapacidad	29
16	Mario Cc. C.	Personas con discapacidad	36
17	Lucy C. C.	Adulto mayor	65
18	Eugenio R. A	Adulto mayor	66
19	Felipe Cc. N.	Adulto mayor	65
20	Samuel T. E.	Adulto mayor	65
21	Porfirio Q. B.	Adulto mayor	67
22	Lourdes M. H. M.	Adulto mayor	65
23	Marina P. Q.	Adulto mayor	66
24	Felipe O. Q. Q.	Adulto mayor	65
25	Juan S. Q. F.	Adulto mayor	72
26	Vidal Q. T. A.	Adulto mayor	68
27	Juan C.	Funcionario de la GTSV	38
28	Miguel Ángel A.	Presidente de la ORDET	45
29	Roy Joseph A. A.	Usuario no Vulnerable	29

Fuente: Propia, 2017.

ANEXO B**MARCO LEGAL****1. Ley N° 28063 de Atención Preferencial y Asiento Reservado****Ley de atención preferencial**

Según el MIDIS (2017) la LEY N° 28683 establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

Artículo 1. Objeto de la Ley

En los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

Artículo 2. Obligaciones

Las entidades públicas y privadas de uso público deben:

- Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
- Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
- Capacitar al personal de atención al público.
- Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.
- Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.

2. Ley de asiento reservado

La Ley de la Persona con Discapacidad, N° 29973, y la Ley de Atención Preferente, N° 28683, establecen la atención preferencial que se debe dar en lugares de servicio público a personas con discapacidad, mujeres embarazadas o con niños pequeños en brazos, y a adultos mayores (de 60 o más años de edad). En el caso del servicio de transporte, los conductores y cobradores están obligados a hacer respetar este derecho. Si los asientos reservados ya están ocupados, es el deber cívico ceder el asiento a quien lo necesite (Defensoría del Pueblo, 2015).

3. Ley N° 29973 Ley General de Personas con Discapacidad

Según CONADIS (2014) a través de La ley N°29973 determina que:

Artículo 3. Derechos de la persona con discapacidad

La persona con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para que alcance la igualdad de hecho. El Estado garantiza un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación.

Artículo 8. Derecho a la igualdad y no discriminación

La persona con discapacidad tiene derecho a la igualdad ante la ley y a no ser discriminada por motivos de discapacidad.

Artículo 15. Derecho a la accesibilidad

La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal.

Artículo 20. Accesibilidad en el transporte público urbano terrestre.

20.1 Las empresas de transporte público urbano cuentan con unidades accesibles para personas con discapacidad y personas adultas mayores. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones reglamenta la introducción progresiva de estos vehículos.

20.2 Los vehículos que prestan servicios de transporte de pasajeros reservan asientos y espacios preferentes de fácil acceso, debidamente señalizados, para el uso de personas con discapacidad. Las municipalidades y la Policía Nacional del Perú supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación.

20.4 Las personas con discapacidad severa inscritas en el Registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad tienen pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano. (p. 1-6).

Fuente: MIDIS, 2017.

ANEXO C

NÚMERO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO

EMPRESAS DE TRANSPORTE DE SERVICIO URBANO "CUSTER" – 2017

N°	Razón Social	línea
01	"E.T. 20 de Mayo S.A."	L-1-M
02	"E.T. Los Andes S.R.L."	L-2-M
03	"COOP. T. San Román LTDA."	L-3-M
04	"CONSORC. T. Señor de los Milagros S.A."	L-4-M
05	"E.T. Señor de Huanca S.A.C."	L-5-M
06	"E.T. San Cristóbal 24 de octubre S.R.L."	L-6-M
07	"E.T. Los Andes Sur S.A."	L-M-A-S

Fuente: GTSV, 2017.

EMPRESAS DE TRANSPORTE DE SERVICIO URBANO "COMBIS"-2017

N°	Razón social	Línea
01	E.T. Las Mercedes S.R.L.	L-1
02	Empresa Transportes Línea 1-b S.R.Ltda	L-1B
03	Coop. Trans. 3 de octubre S.R.Ltda	L-2
04	E.T. 4 de abril S.R. S.R.Ltda	L-3
05	E.P.T. 1° de Mayo S.R.Ltda	L-4
06	E.T. "Maravillas S.R.Ltda	L-5
07	Empresa. de Transporte Rosario Tours S.A.	L-6
08	E.T. 4 de noviembre S.A.	L-7
09	Coop. Trans. y Servicio. "12 de octubre S.R.Ltda.	L-8
10	E.T. San Antonio de Padua la Unión S.R.Ltda	L-9
11	E.T. El Amanecer S.R.Ltda	L-10
12	E.T. Nuevo Perú S.R.Ltda	L-11
13	E.T. Sur Tahuantinsuyo S.A.	L-12
14	E.T. "halcones del sur S.A.	L-14
15	E.T. Transportes Progreso S.R.Ltda	L-15
16	E. T. Estrellas de San Miguel S.R.Ltda	L-16
17	E.T. Texas Tours S.R.Ltda	L-17
18	E.T. Sur Horizonte S.R.Ltda	L-18
19	E.T. El Rey S.R.Ltda	L-19

20	E.T. Int. San Felipe Quispe Chaiña hnos. S.R.Ltda	L-20
21	Emp. Serv. Grls. Los Pioneros S.R.Ltda	L-21
22	E.T. Interoceánica S.R.Ltda	L-22
23	E.T. Sagrado Corazón de Jesús S.A.C.	L-23
24	E.T. Multiservicio Nuevo Revolución S.R.Ltda	L-24
25	Emp. Serv. Mult. La Peruanidad S.A.	L-27
26	E. Int. Bony servis S.R.Ltda	L-28
27	E.T. Ccoyllorritty maravillas S.R.Ltda	L-29
28	E.T. Santísima cruz de maravillas S.R.Ltda	L-30
29	E.T. Speedy v. de Copacabana S.R.Ltda	L-31
30	E.T. “Reyna de los Ángeles 50 – Juliaca S.A.	L-32
31	E.T. “Gaviotas del Sur S.R.Ltda	L-33
32	E.T. Servicios. Generales. El espinar S.R.Ltda	L-34
33	E.T. Travel Correcaminos S.R.Ltda	L-35
34	E.T. Señor de Pukara S.R.Ltda	L-38
35	E.T. Nobleza Internacional S.R.Ltda	L-39
36	E.T. Class Apolinar S.R.Ltda	L-40

Fuente: GTSV, 2017.

ANEXO D

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TEMA EJE	CATEGORIAS DE ANALISIS	SUB CATEGORIAS	PREGUNTAS
OPINIÓN	Nivel de satisfacción del usuario	Rutas	¿Considera Ud. que las empresas de transporte urbano respetan las rutas de inicio a final?
		Tarifa	¿Qué opina Ud. sobre la variación continua del costo del pasaje?
		Asiento Reservado y Atención Preferencial	¿Cree Ud. que los asientos reservados se respetan? y ¿Por qué? Según Ud. ¿quiénes son los potenciales infractores de los derechos de la población vulnerables en el transporte urbano.
		Paraderos	¿Cree Ud. que el número de paraderos y su ubicación son adecuados? En su opinión ¿las empresas de trasporte urbano lo embarcan y desembarcan en los paraderos autorizados?
		Programación	En su opinión ¿los conductores respetan las frecuencias establecidas?
		Organización y servicio	¿Qué opinión tiene sobre la calidad de servicio de transporte urbano? En su opinión ¿cuáles son los problemas frecuentes en el transporte urbano? ¿Considera que las empresas de transporte se encuentran bien organizadas?
		Amabilidad	¿Qué hace Ud. cuando el cobrador no lo ayuda a embarcar y desembarcar de la unidad vehicular?
		Cordialidad	¿Cómo reacciona Ud. cuando los transportistas lo tratan sin cordialidad? ¿Qué hace Ud. cuando no le seden el asiento reservado en el transporte urbano?
		Respeto	¿Cómo reacciona Ud. al ver o sufrir algún maltrato en el transporte urbano? Cuando lo tratarían mal ¿cómo reaccionaría usted?
		Vocabulario	¿Qué hace Ud. cuando percibe que el vocabulario de los transportistas es inadecuado?
ACTITUD	Ética y reglas de cortesía	Presencia personal	¿Qué hace Ud. cuando observa a los transportistas laborar sin uniforme y en condiciones antihigiénicas?

	Seguridad y eficiencia	Cumplen los requisitos necesarios de ley	<p>¿Qué hace usted cuando el chofer, cobrador y usuario no respetan la Ley de Atención Preferencial?</p> <p>¿Qué hace Ud. cuando el conductor infringe las normas de tránsito?</p> <p>¿Cómo reacciona Ud. cuando no llega a tiempo a su destino a través del transporte urbano?</p> <p>¿Cómo reacciona Ud. frente a la poca limpieza de los vehículos de transporte urbano?</p>
	Aksesibilidad y orientación global	Comodidad del servicio	<p>¿Cómo reacciona Ud. cuando los asientos del vehículo de transporte urbano en el que Ud. efectúa el viaje se encuentran deteriorados?</p> <p>¿Qué hace Ud. cuando el transportista conduce de forma insegura?</p> <p>¿Cómo reacciona Ud. cuando es tratado con indiferencia?</p> <p>¿Cómo reaccionan los conductores, cobradores y usuarios cuando exige el cumplimiento de los derechos en el transporte urbano?</p>
EXPETATI VAS	Cumplimiento del marco legal y jurídico.	Condición de confort	<p>¿Cómo deberían ser sancionados los usuarios que no ceden los asientos reservados?</p> <p>¿Cómo se podría lograr que los conductores y cobradores promuevan el cumplimiento de la Ley de Atención Preferencial?</p> <p>¿Cómo debería de reaccionar la población frente al mal servicio que recibe la población vulnerable en el transporte urbano?</p> <p>¿Cómo le gustaría a Ud. que los transportistas y usuarios no vulnerables actúen frente a los adultos mayores, mujeres gestantes y personas con discapacidad?</p> <p>¿Cuál debe ser el rol de las autoridades frente a la infracción de la Ley N°28683?</p> <p>Según Ud. ¿quiénes son los responsables de velar por el cumplimiento de la Ley de Atención Preferencial y Asiento Reservado?</p>
		Seguridad	
		Igualdad	

Fuente: propia, 2017.