

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN ANTROPOLOGIA



TEMA

**INCIDENCIA DE LAS CONDICIONES SOCIO-CULTURALES DE LOS MOTORISTAS
DEL TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A
LOS USUARIOS ENTRE SAN SALVADOR –SANTA TECLA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

OSCAR ARMANDO RODRÍGUEZ CAMPOS

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN ANTROPOLOGIA

FECHA DE GRADUACIÓN

SEPTIEMBRE 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA,

PAGINA DE AUTORIDADES

ING.NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ
RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA
VICERRECTOR ACADÉMICO

LICDA. ARELY VILLALTA DE PARADA
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. CARLOS FELIPE OSEGUEDA
PRESIDENTE

MSC. JULIO MARTÍNEZ
PRIMER VOCAL

MSC. SAÚL ENRIQUE CAMPOS MORÁN
SEGUNDO VOCAL

SEPTIEMBRE, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

MSC.JULIO MARTINEZ, MSC.SAUL ENRIQUE CAMPOS MORAN, LIC.CARLOS FELIPE OSEGUEDA,
A LAS 6:00P.M. DEL DIA, MARTES VEINTISEIS DE MAYO DE DOS MIL QUINCE. Y LUEGO DE
HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DEL ALUMNO:

1- Oscar Armando Rodriguez Campos CARNET 40-0054-2008

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Incidencia de las condiciones Socio-Culturales de los motoristas del transporte Público
de pasajeros en la calidad del servicio a los usuarios entre San Salvador-Santa Tecla"

PARA OPTAR AL GRADO DE: **LICENCIATURA EN ANTROPOLOGIA**

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL
MISMO. POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION
DE LA UNIVERSIDAD.

SAN SALVADOR, VEINTISEIS DE MAYO DE DOS MIL QUINCE

F. 
PRIMER VOCAL
MSC.JULIO MARTINEZ

F. 
SEGUNDO VOCAL
MSC.SAUL ENRIQUE CAMPOS MORAN

F. 
PRESIDENTE DEL JURADO
LIC.CARLOS FELIPE OSEGUEDA

Dedicatoria,

A mis hijos: Gabriela y Octavio, (Gaviota y el Negro) por tenerme paciencia en estos últimos meses de trabajo que me alejó un tantito de ellos... sin embargo, saben que son fuente de motivación en los propósitos que persigo...

A Paty Ivonne, (la prietilla) mi compañera de vida, por estar conmigo incondicionalmente en las buenas y en las malas de los últimos años, y estimularme en cada una de las acciones que me propongo...

A mis compañeros y compañeras con los que tengo afinidad de pensamiento en este ir y venir de la vida, y que me han estimulado en este proceso de formación académica que aún no termina...

INDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.1. <i>Punto de partida, en marcha a bordo de un micro.</i>	1
1.2. Descripción del problema.....	11
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivos	20
1.4.1. Objetivo general.	20
1.4.2. Objetivos específicos:.....	20
1.5. Delimitación de la investigación.	21
1.5.1 Delimitación geográfica de la investigación:	23
1.5.2. Delimitación temporal:	23
1.6. Enunciado del problema:	23
CAPITULO II CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.	24
2.1. Contexto general:	24
2.2. Antecedentes históricos del transporte:	31
2.3. Situación actual del transporte público.....	37
2.3.1. Accidentabilidad y estado de las unidades de transporte colectivo. .	45
2.3.2. Los actores principales del sistema de transporte.....	49
2.3.2.1. Del Estado/ VMT.	50
2.3.2.2. De los empresarios y motoristas.	55
2.3.2.3. Los motoristas del transporte público.....	57
2.3.2.4. De los usuarios del transporte colectivo.....	66
2.4. El transporte público en el marco de la antropología.	69
CAPITULO III EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	77
3.1. Diseño y tipo de estudio:	77
3.2. Participantes:	78
3.3. Instrumentos:.....	79

3.3.1. Matriz de variables:	80
3.3.2. Validación de los instrumentos:	87
3.4. Procedimiento para la recolección de la información:.....	93
CAPITULO IV DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS Y	
RESULTADOS.	95
4.1. Descripción de la población encuestada.	96
4.2. Resultados descriptivos.	107
4.2.1 Trato al usuario del transporte público.	107
4.2.2. La seguridad en el transporte.	116
4.2.3. Puntualidad y conducción responsable.	121
4.3. Resultados inferenciales.	128
4.3.1. Calidad del Servicio de acuerdo a sexo.	128
4.3.2. Conducción Responsable en relación a la ocupación.	131
4.3.3. Trato al usuario; puntualidad, seguridad y conducción responsable de acuerdo a edad.	135
4.3.4. Trato al usuario; puntualidad, seguridad y conducción responsable de acuerdo al uso de rutas.	141
4.4. Análisis cualitativo: Los usuarios del transporte.	143
4.4.1. La dimensión económica.	143
4.4.2. Eficiencia en el servicio:	146
4.4.3. Seguridad en las unidades de transporte.	151
4.4.4. Política estatal hacia el transporte.	155
4.5. Análisis cualitativo: Los motoristas del transporte público.	161
4.5.1. Condiciones socioeconómicas de los motoristas.	162
4.5.2. Legalidad laboral.	170
4.5.3. Relaciones sociales.	174
4.5.4. Los Valores	182
4.5.5. El Lenguaje.	184
4.5.6. Identidad y comportamiento.	187
4.5.7. Patrones de consumo.	194

4.5.8. Relación cultura y calidad.....	195
4.5.9. Las Creencias.	199
CAPITULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	201
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	212
6.1. Conclusiones.....	212
6.2. Recomendaciones.....	218
REFERENCIAS	221
ANEXOS:	

Anexo 1. Diario Oficial No.198. Disposiciones para la determinación, ejecución e implementación del nuevos sistema de recaudo, a través de la tarjeta prepago.

Anexo 2. Diario Oficial No.222. Ley transitoria para la estabilización de las tarifas del servicio público de transporte colectivo de pasajeros.

Anexo 3. Diario Oficial No.8 Ley especial para la constitución del Fondo para la Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito.

Anexo 4. Mapa conceptual de la situación del transporte colectivo de pasajeros.

Anexo 5. Instrumento: Entrevista a motoristas del transporte público

Anexo 6. Instrumento: Encuesta a los usuarios del transporte.

Anexo 7. Plan y recorrido autorizado Ruta MB42C0.

Anexo 8. Plan y recorrido autorizado Ruta MB42A0.

Anexo 9. Plan y recorrido autorizado Ruta MB42B0.

Anexo 10. Glosario de términos utilizados.

INTRODUCCIÓN

Se presenta en esta oportunidad el documento final del trabajo de graduación titulado *“INCIDENCIA DE LAS CONDICIONES SOCIO-CULTURALES DE LOS MOTORISTAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS, EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS ENTRE SAN SALVADOR-SANTA TECLA”*, que fue elaborado entre los meses de Agosto 2014 a Mayo del 2015, para optar a la Licenciatura en Antropología por la Universidad Tecnológica de El Salvador.

El trabajo de investigación permitió indagar sobre los factores sociales y culturales de los motoristas del transporte público de tres rutas (MB042A0, MB042B0 y MB042C0) y la forma en cómo las prácticas culturales de estos operadores, inciden en la calidad del servicio al usuario. Esta percepción sobre calidad del servicio de transporte se indagó a nivel de usuarios de las rutas, como también con los motoristas. Encontrándose obviamente, con dos percepciones opuestas entre ambos grupos.

El documento se encuentra estructurado en seis capítulos. **El primer capítulo** se refiere al enfoque del problema, presentado a partir de un relato etnográfico sobre lo que significa un viaje en microbús; luego se presenta una descripción del problema, planteando posteriormente los objetivos y la delimitación de la investigación en términos de tiempo y espacio. Se finaliza este capítulo enunciando el problema a investigar.

El **segundo capítulo** desarrolla los contenidos de la problemática a partir de una contextualización teórica, que integra el contexto general, luego se presentan los antecedentes históricos del transporte en el país, concluyendo con la situación actual del transporte público.

En esta última parte, se destaca de manera predominante el rol del Estado en relación a la organización y gestión de este servicio público. También y desde esta misma perspectiva, se enfocan los tres grandes proyectos que el Estado impulsa en la actualidad, como son el Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador (SITRAMSS), el Fondo de Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT), y el pago del pasaje a través de la tarjeta electrónica.

Al final de este capítulo se plantea de manera muy general la visión antropológica sobre el servicio del transporte público.

En el **tercer capítulo** se agrupan todos los contenidos referentes al método utilizado en la investigación. Se plantea el diseño y tipo de estudio, los participantes y los instrumentos utilizados para la recolección de la información en campo.

Para la elaboración de los instrumentos, encuesta y guía de entrevista, previamente se elaboró una matriz de variables que permitió definir los diferentes ítems de contenido para cada uno de ellos. Posteriormente se realizó un proceso de validación en el terreno, afín de realizar ajustes en los

mismos contenidos de los instrumentos para procesarlos en el momento oportuno. Igualmente se definió el procedimiento para la recolección de la información.

En el **capítulo cuatro**, se aborda todo lo relacionado con los hallazgos y resultados a partir de tres orientaciones: en la primera se plantean los resultados descriptivos, que incluye la descripción de la población encuestada y los datos cuantitativos de la encuesta. Como segunda orientación, se presentan los resultados inferenciales que incluye la prueba de hipótesis realizada a las variables identificadas. Esta primera parte se realizó a partir de la aplicación del programa spss statistic.22. En la tercera parte se realizó el análisis cualitativo tanto de la encuesta como de las entrevistas a los motoristas, para lo cual se aplicó el software NVivo 9.0.

Los contenidos en el **quinto capítulo**, se refieren al análisis y discusión de los resultados, que implica un acercamiento crítico a los hallazgos tanto cuantitativos como cualitativos.

El **capítulo seis** presenta las conclusiones y recomendaciones finales del trabajo de investigación.

Finalmente se presentan las referencias y los anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. Punto de partida, en marcha a bordo de un micro.

Abordar un microbús de las rutas MB042A0, MB042B0 o MB042C0 a las 6:30 am un día de semana rumbo a San Salvador es un gran desafío para cualquiera. Es necesario en primer lugar tener la paciencia suficiente para que sin golpear a alguien, o no ser golpeado por alguien abrirse paso de la manera más cortés y diplomática posible entre el tumulto de gente que busca abordar la unidad. En segundo lugar es necesario que de manera indiferente entre empujones y jalones entre esos “topones” cuerpo a cuerpo cuidar lo mejor posible la billetera para que no vaya a desaparecer del bolsillo.

Es de tratar además que si el pago es en efectivo, se haga con el valor exacto del pasaje para evitar “olvidos” y reclamos innecesarios por el vuelto al cobrador o motorista. Una vez arriba de la unidad, si se logra algún asiento, es de acomodarse y actuar lo más indiferente posible sin mirar fijamente a ninguno de los demás pasajeros para no generar las molestias del caso, o vean a un desconocido sospechoso que no suele abordar esas unidades a esa hora de la mañana.

Al abordar estas unidades a esta hora, es seguro que después de dos paradas, el microbús que normalmente está capacitado para 35 personas lleva 50, pero el cobrador durante el recorrido va diciendo en voz alta que aún queda

espacio, “*es para tres el asiento*”, “*acomódese ahí atrás*”, “*más topaditos por favor que van con ropa*”, repite incansablemente durante el trayecto. Los pasajeros se aglomeran renegando, buscando hacer espacio para los nuevos pasajeros que suben, para correr la misma suerte.

La composición de los pasajeros es diversa y por la apariencia se puede especular, subjetivamente, sobre la posible condición social de cada uno. La zona donde se origina el recorrido en Santa Tecla, está compuesta por familias de clase media baja, empleados públicos, estudiantes, empleados bancarios, y algunos empleados de fábricas.

Estas condiciones se pueden determinar subjetivamente a partir de diversos aspectos como la apariencia física, tipo de ropa, calzado, el tipo de bolso o mochila que portan como también el lugar donde subieron y bajaron del microbús. Zona industrial del Plan de La Laguna (fábricas); Ceiba de Guadalupe, para abordar la ruta 44 rumbo al Boulevard de los Héroes, Universidad Tecnológica y la menor parte de pasajeros en el centro del San Salvador, concretamente por el Parque Zurita.

Durante el trayecto nadie se comunica con nadie, a menos que hayan subido juntos al micro y tengan el mismo destino. Algunos pasajeros parecen que duermen o por lo menos fingen hacerlo. Otros, los que tienen apariencia de estudiantes revisan algún cuaderno o solo escuchan música de sus teléfonos celulares. Algunas mujeres aprovechan el tiempo para maquillarse.

Un alto en el camino (Parada)

Quizá la parada de buses en la cual la actividad y el intercambio sean más fuertes es la Ceiba de Guadalupe. Ahí concurre diversidad de rutas y es punto de verificación prioritario por parte de la Policía de Tránsito. A la Ceiba llegan los buses que vienen de Santa Ana, Ahuachapán, Sonsonate y de muchos municipios del occidente del país. Son miles de personas las que en “horas pico” mayor movimiento se mueven en esa zona ya sea para abordar unidades o para descender de las mismas.

Las ventas de comida o de otros productos están en locales y en la acera misma. Algunos vendedores ambulantes de periódicos se suben a la unidad, a pesar que esta va a reventar de pasajeros. Los típicos vendedores de semillas de maní no faltan ofreciendo su producto.

El sólo hecho de acercarse al lugar ya provoca movimientos desde varias cuadras antes en el interior de las unidades. Los gritos del cobrador o del mismo motorista anunciando “*ceiba*” “*ceiba*” “*ceiba*” “*parada la llevo*” y la bocina característica, en muchos casos con expresiones de doble sentido y morbo muy propio en la jerga verbal entre motoristas y cobradores.

Antes que los pasajeros empiecen a bajar o subir, se acercan los “*gritones*” a anunciar el recorrido de la unidad. Es impresionante como estos “gritones” pueden decir de corrido y con una rapidez la lista de paradas que hace la unidad a partir de La Ceiba hacia abajo. Cada uno ha creado su propio

ritmo y tono para gritar, algunos cantando a capela, deformando los nombres de algunos lugares por la rapidez con la que lo dicen. “*Los gritones cobran una Cora por gritar*”, dice el motorista cuando se le pregunta, al ver que el gritón se le acerca para que le dé una moneda.

El micro, es como mi casa...

El microbús no ofrece comodidad. Es viejo y se ve sucio. El color blanco que un día tuvo ahora parece gris. Los asientos de cuerina negra están rotos y tiene en los respaldos infinidad de grafitis ilegibles escritos con un marcador. El control de la puerta principal ya no funciona, por lo que está amarrada con un sucio cordón de tela, para mantenerla siempre abierta a costa de una multa por parte de la Policía de Tránsito. En el tablero del motorista, que es la única parte limpia de la unidad, lleva el Sticker gigante de la figura de una chica en *animé* en pose *sexí* y erótica.

En la parte de abajo, casi junto a las rodillas del motorista, está pegado un espejo estilo ojo de pez, con el cual puede ver con disimulo la ropa íntima que portan las mujeres que se acomodan en el asiento de atrás del conductor. Del espejo retrovisor interno cuelga con una cinta de zapato un conejito de peluche, que un día fue de color rosado junto a un viejo desodorante ambiental con forma de árbol de pino; a un lado cuelgan, como trofeos, varias colitas de diferentes colores que las chicas usan para sujetarse el cabello. La bocina del micro es muy singular y de seguro no es la bocina original de fábrica.

El asiento junto al motorista va con la caja de dinero encima, como reservado a pesar que todos los pasajeros van apretados; en la segunda parada lo ocupa una jovencita que de acuerdo al uniforme que viste trabaja para un restaurante de comida rápida. Ella viaja maquillándose mientras conversa con mucha confianza con el motorista.

Durante el recorrido, el motorista limpió varias veces el timón y el tablero con una toalla pequeña que al manejar descansa sobre sus piernas. En algunas ocasiones la misma toalla le sirvió para limpiarse el sudor de la cara y de las manos.

Cuando espera turno de salida, en el punto o área de despacho “me echo mi pestañazo” dice mientras inclina su asiento, cuando le pregunto sobre sus horarios de descanso.

El motorista dice que adornan la cabina cuando el micro es de su propiedad o está en promesa de serlo, “*son como amuletos*” dice relajado, “*para qué le voy a poner cosas chivas si ni es mío*”, comenta mientras el microbús atraviesa la Plaza El Salvador del Mundo. A veces le pueden poner algún adorno sencillo, algún zapatito olvidado, un peluche, alguna calcomanía, o al menos para que no tenga mal olor un desodorante ambiental de esos baratos.

El (tratar de) ser un tipo rudo.

La mayoría de microbuses por lo general lo manejan hombres que no pasan de los 40 años. Si se compara con los conductores de buses, se destaca

que estos últimos son manejados por motoristas de mayor edad. Esto en alguna medida influye en la forma de comportarse de cada uno. Se considera que los microbuseros son más audaces y con más experiencia para enfrentar situaciones en la calle. A muchos de ellos se les vincula incluso con pandillas y su apariencia física así lo delata.

Por lo general se visten con ropa holgada y con las camisas de fuera; algunos con camisetas negras con estampas de grupos de rock metálico demasiado grandes para su talla; zapatos deportivos generalmente de color blancos, corte de pelo estilo soldado o con la cabeza rapada y algunos se cortan la barba estilo candado. Físicamente la mayoría tiene cuerpos con sobrepeso, y siempre se mantienen en estado de alertas cuando alguna mujer pasa cerca de ellos. Son incisivos en insinuarse a las mujeres, altamente coquetos aunque los piropos que dirigen tienden a ser hasta ofensivos para algunas mujeres.

Expresiones como *“todo eso es suyo y mío bebé”*; *“adiós sabrosura”*; *“Huy mami, tus noches conmigo serian para no olvidar”*, *“qué rico, comámolo mi amor”* tienden a ser las expresiones verbales con las cuales se ofrecen a las mujeres, y que denotan una clara violencia verbal de género, que subyace en un comportamiento típicamente machista y sexista.

En su comportamiento se ven nerviosos, como perseguidos. De hecho cuando caminan no dejan de mirar hacia atrás o los lados pendientes de algo cuando están en la calle. Sus manos se ven permanentemente sucias por la

costra del timón y gesticulan mucho con las manos mientras hablan. La estampa al caminar, la caja del dinero en el torso sostenida con el brazo, el celular en la otra mano y una toallita, compañera inseparable en el hombro; elementos que se presentan como una especie de símbolos característicos de este grupo.

En las entrevistas la mayoría comenta que los lugares de diversión son casi comunes. Por lo general se reúnen a departir en el comedor ubicado al frente del punto de la ruta. Cuando la jornada de trabajo ha terminado para algunos, se reúnen ahí y *“a la salida la hacemos para un bote”*, dice uno de ellos, para referirse a la acción de juntar dinero entre varios de ellos para comprar una botella de licor barato.

Es interesante ver que el motorista tiene una concepción fija sobre el trayecto de su ruta. Él en su micro puede llegar a su destino hasta con los ojos cerrados, incluso a través de atajos; es decir conoce cualquier calle o callejón que lo pueda llevar al destino previsto de su ruta. Sin embargo si le pregunta por alguna dirección diferente a la suya, no la conoce y se pierde.

Quién manda a quien...

En los puntos de despacho, lugar en el que se concentran todas las unidades para salir o retornar, es posible observar las relaciones jerárquicas que imperan en este gremio. La estructura con la cual conviven en sus relaciones laborales es vertical y claramente definida. Sin embargo hay casos

en los que se puede destacar los cambios de posiciones o movilidad jerárquica hacia arriba y nunca hacia abajo.

En esta jerarquía el nivel más bajo es el del cipote que hace el aseo de las unidades. A estos hasta los apodos los denigran: “*Ladilla*”; “*Chupa cabra*” “*Ojos de Volkswagen*”, y han llegado ahí a trabajar por el hecho que viven en los alrededores del punto de microbuses. De hecho son los primeros en llegar en las madrugadas. Arriba de estos muchachos están los cobradores, los cuales junto al motorista tienen acceso al efectivo diario incluso para disponer de él. Más arriba de estos están los motoristas, algunos de los cuales ya son dueños de algunas unidades. Más arriba los encargados de despacho, los que organizan y disponen quien sale a trabajar y quien es sancionado con no darle salida laboral. Luego más arriba, en el *iceberg* de esta pirámide de poder está el empresario, el dueño de las unidades, quien no utiliza las unidades y que muy raramente se relaciona de manera directa con el motorista. Este es el esquema de la estructura jerárquica que impera de hecho y no de derecho en el interior de las empresas de transporte colectivo.

Las posibilidades de movilidad interna dentro de este esquema jerárquico se ha traducido en ocasiones que algunos que llegaron como empleados para la limpieza de las unidades, fueron escalando gradualmente hasta convertirse en empresarios, como un socio más que junto a los otros dueños, dispone de los bienes de la empresa.

“En esto empezamos desde muy cipotes porque no tenemos de que vivir.”

De los 15 motoristas entrevistados, todos rondan una edad promedio de entre los 30 a los 40 años. La mayoría tiene entre 10 y 15 años de estar en el oficio relacionado al transporte. 10 de ellos ingresaron a trabajar como cobradores, uno de ellos empezó limpiando las unidades y cuatro se emplearon directamente como motoristas.

En lo relacionado a la educación formal el nivel máximo al que han llegado es segundo año de bachillerato y el mínimo es sexto grado. Ninguno se encuentra estudiando actualmente y no lo ven como una opción. Todos afirman sentirse bien con el trabajo de motorista que realizan, aunque les gustaría otra opción.

Una de las constantes manifiestas es que todos optaron por este trabajo en vista que no tenían otra posibilidad de emplearse; *“me vi obligado a meterme a este trabajo pues recién me había acompañado, mi mujer estaba embarazada y mi familia no me quisieron ayudar”* me dice “el Colocho” cuando le pregunto sobre sus opciones pasadas. Todos expresan que con este trabajo están sacando a sus familias adelante, que todos dicen tener como hogares estables.

Un elemento importante de destacar, es que de los entrevistados solamente seis han estado fuera del país. Uno de ellos, “el Tecolote”, vivió dos años en Costa Rica con sus familiares, en vista que tenía problemas de seguridad con unos vecinos donde vivía antes. El segundo dice que salió del

país por diez días hacia Panamá junto a un primo para comprar mercadería y poner un negocio en donde les fue mal y quedaron endeudados.

Ninguno de los entrevistados sabe hablar otro idioma aparte del nacional.

La música, las lecturas, los dvd piratas.

Los gustos musicales son diversos y se mueven entre perreo, salsa, bachata, sandunguero, baladas, románticas hasta la música cristiana, lo cual está relacionado a las estaciones de radio que escuchan: Scan, la Cool, la Y y T, La Chévere y por las mañanas les gusta escuchar a la Choly, en las 96.10 FM.

De los quince, diariamente ocho leen los periódicos “*Mi chero*” y los otros siete el “*Más*”, y manifiestan que los compran, pues no se los prestan entre ellos; “el periódico debe de andar en el tablero pues por ratitos lo leemos,” me comentan, pues no lo leen en una sola jornada sino por partes durante todo el día. Ninguno manifiesta haber leído un libro completo y los que leen estudian la Biblia.

Todos afirman ver noticias en televisión. A trece de ellos les gusta “4 visión” y solamente dos de ellos dicen que prefiere “código 21”. Por la radio no escuchan noticias, “*es mejor escuchar música mientras se trabaja*” dicen.

Las películas que les gustan todos las han visto en la casa y las han comprado en los lugares donde venden las películas piratas. Prefieren las películas de acción aunque sean películas viejas.

“Diosito me tiene aquí”

De los entrevistados solamente cuatro han dicho profesar de manera explícita una religión. Tres de ellos revelaron visitar iglesias evangélicas y uno de ellos dijo ir a misa los domingos. Estas visitas a las iglesias lo hacen en conjunto con sus familias, y no se integraron por iniciativa propia sino a partir de la motivación de algún familiar o amigo.

Sin embargo los quince declararon tener “temor a Dios”, y el agradecimiento de que los tiene con trabajo y con vida. De hecho algunos dijeron que gracias a Dios, ellos tienen como sacar a sus familias adelante.

Aunque solamente cuatro manifestaron asistir a cultos religiosos, nueve dijeron leer la Biblia de vez en cuando. Incluso uno de ellos dijo tenerla siempre a la mano, *“ahí sobre el tablero del carro para que me proteja”* me dijo al final como cerrando plática.

Algunos dicen además agradecerle a Dios la oportunidad de salir de problemas pasados y ahora ser más responsables. *“yo antes andaba de loco, ahí jodiendo con la mara; pero gracias a Dios me calmé”* coinciden algunos de ellos, como recordando un tiempo al que no quieren volver.

1.2. Descripción del problema.

La actividad del sector transporte en El Salvador, constituye una de las actividades económicas más importantes para la economía, pues representó en el año 2013, el 9.6% de toda la actividad económica nacional ubicándose en

el cuarto lugar de las actividades económicas nacionales registradas, (Banco Central de Reserva, 2014). Además desde cualquier punto de vista, es una de las actividades más complejas de abordar.

Esta complejidad se deriva, a partir que existen diferentes factores que intervienen tanto de manera directa como indirecta, y que pueden ser abordados desde diferentes perspectivas.

Uno de los temas recurrentes en este orden, se refiere a la calidad del servicio que este sistema presta a los usuarios del mismo. La opinión generalizada de la población, concluye que el actual sistema de transporte en operación ha colapsado y que es necesario cambiarlo o por lo menos reestructurarlo de manera radical (Pinkas, 2011).

Sin embargo, antes de hablar de reestructuración, o de cambiarlo radicalmente, es posible identificar algunos factores que de manera directa e indirecta contribuyen a que este servicio sea deficiente, desordenado, sin calidad y además costoso.

A este respecto, de acuerdo a diversos estudios (MOP-BID, 2013) entre los elementos que contribuyen a complicar este caos están la infraestructura y señalización vial; es decir, el país no dispone de las óptimas condiciones en calles y carreteras que permitan que el servicio sea por lo menos aceptable. A esto se agrega la falta de señalización vial que en tanto responsabilidad del Estado, históricamente no han sido atendidas en debida forma.

Otro aspecto se refiere a la sobre oferta vehicular, que se manifiesta en que cada vez hay más vehículos circulando en un espacio geográfico reducido; actualmente el parque vehicular de nuestro país alcanza la cantidad de 848,180 vehículos circulando, de los cuales solamente el transporte de vehículos particulares alcanza el porcentaje del 45.1% del total (Viceministerio de Transporte, 2014).

A lo anterior, podemos sumar en el caso del transporte colectivo, las deterioradas condiciones mecánicas y estéticas de sus unidades del transporte; realidad que contribuye igualmente a complicar diariamente el tráfico vehicular.

Se suma a lo anterior, la falta de educación vial tanto de conductores como de transeúntes, unos en contraposición a los otros, con derechos y deberes en alguna medida encontrados, y que ambos sectores reclaman y exigen.

Como ejemplo de estos fenómenos, se podría mencionar casos como el irrespeto a los semáforos, el irrespeto a las paradas de buses tanto de operadores como de usuarios, el irrespeto de los transeúntes a los pasos peatonales, no hacer uso aceras, el irrespeto a las líneas amarillas y las zonas preferenciales, la falta de uso de pasarelas; el irrespeto a los límites de velocidad, la música con alto volumen dentro de las unidades, el alto sonido de los cláxones, el irrespeto a las zonas destinadas para parqueos, lugares de carga y descarga, entre muchos otros aspectos comunes y cotidianos.

Otro elemento importante de destacar es la gestión empresarial del servicio; el cómo los empresarios del transporte enfocan el negocio que tienen bajo su responsabilidad. En la actualidad, las empresas del transporte público que tienen concesiones del Estado, funcionan bajo el esquema de “*caja única*”, que se encuentra regulado en un decreto legislativo que establece que,

La caja única es un sistema de funcionamiento del transporte colectivo de pasajeros que busca organizar, controlar y ordenar la operatividad de una o varias rutas, distribuyendo equitativamente entre los prestatarios o concesionarios la recolección del recaudo diarios en un periodo determinado de acuerdo al número de viajes (Ley Transitoria para la Estabilización de las Tarifas del Servicio Público Colectivo de Pasajeros, 2007, pp.1).

Con este sistema de gestión, se ha logrado normar la operatividad en el sentido de disminuir la acostumbrada disputa de pasajeros en vista que para el empresario, más usuarios significa más ingresos para cada una de las unidades. Al final, con el sistema de caja única los ingresos diarios deberán ser distribuidos equitativamente entre todos los empresarios agrupados en una misma ruta, independientemente la cantidad de pasajeros diarios que haya tenido cada unidad durante el día.

Sin embargo, más allá de los aspectos relacionados al funcionamiento y operatividad de la empresa, es importante ubicar hasta qué punto ser empresario del transporte implica tener responsabilidad social hacia los

usuarios del mismo y qué perspectiva tiene al fin, sobre esta actividad empresarial de brindar un servicio público.

La percepción cotidiana, es que para el empresario la relación con el usuario únicamente significa tarifas pagadas por cada uno y no personas que en tanto usuarios, tienen la necesidad de movilizarse de un lugar a otro de manera segura y rápida (Pinkas, 2011).

Y es que esta movilidad urbana, entendida no sólo como el hecho de desplazarse de un lugar a otro, sino también en visualizar la construcción de un marco de relaciones obligadas entre los usuarios y de estos con el operador o motorista, constituyéndose además en otro elemento que sobresale en esta práctica cotidiana de la vida urbana.

En esta cotidianidad, aparecen comportamientos particulares en el rol de motoristas y en el usuario que de una manera u otra inciden y vuelven más complejo el tema del transporte colectivo. Aspectos como el maltrato, el enojo entre ambos, la ofensa, el abuso, la prepotencia, la picardía, la burla, el acoso sexual, y otros sobresalen en la relación operador usuario.

A pesar que todos coincidan en que el usuario constituye el núcleo central del servicio, en la práctica la realidad cotidiana es otra. El usuario, que al final es la categoría que envuelve a la mayoría de la población a partir de su condición socioeconómica, está obligado a hacer uso de este servicio a pesar que no le es debidamente satisfactorio hacer uso del mismo (Pinkas, 2011).

Para el usuario, cada día constituye un verdadero desafío abordar las unidades del transporte colectivo, no sólo por el riesgo que esto implica en la actualidad, asaltos, maltratos, empujones, accidentes, de manera general, sino también, el enfrentarse a esa relación obligada, al contacto desigual con el motorista de la unidad.

Desde un punto de vista global, al final quien tiene que soportar todos los aspectos negativos que implica el mal servicio del transporte, es el usuario. Sin embargo, es importante establecer la relación de causa y efecto que tiene este fenómeno, en el sentido que el mal servicio proporcionado es el resultado de diversas causas que en el transcurso de la investigación se irán estableciendo.

Es importante definir en esencia qué hace que el servicio carezca de calidad, y en este proceso de búsqueda se encuentran diversos aspectos como la falta de educación vial, la conducta del usuario, la visión de los empresarios; la carga laboral de los operadores, y la falta de acción estatal ante este problema.

Las causas pueden ser diversas, pero el efecto es concreto. Como se ha mencionado, hay estudios que desde diversas disciplinas han buscado la respuesta a estas interrogantes, (MOP-BID, 2013), lo cual ha derivado en el impulso de mega proyectos estatales en los últimos años como el Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador, (en adelante

SITRAMSS); el uso de la Tarjeta electrónica para el pago del pasaje y el Fondo de Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito, (en adelante FONAT); que de diversas maneras dan respuesta a aspectos como la modernización de infraestructura, renovación de la flota de unidades del transporte colectivo, reformas a la normativa de transporte y tránsito, modernización a los sistemas de administración empresarial, registro y control de los operadores y otros aspectos más, principalmente culturales pues modifican con su aplicación patrones de comportamiento de los involucrados.

Sin embargo, hay un aspecto que necesita mayor énfasis para ser estudiado: y es la relación del usuario con el operador, pues ésta constituye en sí, una de las principales manifestaciones de la baja calidad del servicio de transporte a los usuarios.

Sobre este aspecto, hasta el momento no se han realizado estudios en nuestro país que pongan énfasis en definir como objeto de estudio esa relación obligada entre operador-usuario, y desde esta perspectiva se vuelve relevante la presente investigación, aunque hay estudios sobre aspectos psicológicos en manejo de stress por parte de los operadores, sobre la rentabilidad del servicio y por supuesto sobre la gestión del servicio por parte de los empresarios.

1.3. Justificación del estudio.

El desarrollo del presente estudio es un esfuerzo por conocer a partir del enfoque antropológico, la incidencia que puedan tener las condiciones

socioculturales de los motoristas del transporte colectivo como factores que contribuyen a la baja calidad del servicio a los usuarios en una zona tan importante como es la ruta urbana de Santa Tecla hacia San Salvador y viceversa.

Los motoristas constituyen un grupo social muy particular, sobre el cual se ha construido una multivariada gama de estigmas en la opinión social en vista de su comportamiento, y sus formas de vida y desempeño en su quehacer laboral. Estos estigmas o atinada caracterización de los operadores del transporte colectivo, surgen a partir de negativos acontecimientos concretos en la vida cotidiana de los usuarios, luego la “*vox populi*” contribuye a su proliferación, y posteriormente, a partir de los medios de comunicación se elevan y se posicionan en la sociedad en general.

En este sentido, la utilidad de la investigación planteada es múltiple: en primer lugar, el hecho que sobre este grupo social no se hayan realizado investigaciones en nuestro país, en las que se destaquen de manera predominante los aspectos socioculturales, con enfoque antropológico y etnográfico que desde una perspectiva holística, cuyos fundamentos teóricos establecen conceptos y análisis que permiten entender los eventos o sucesos desde un punto de vista de múltiples interacciones, para comprender los procesos a partir de los actores principales y de sus propios contextos. Es decir, el análisis de la totalidad del contexto de los motoristas en este caso, y desde

ahí, apreciar interacciones específicas o particulares que desde otros enfoques no se podrían percibir si se buscan por separado.

Con los motoristas del transporte colectivo, la mayor parte de la población que utiliza este tipo de servicio establece diariamente un marco de relaciones directas que a pesar de ser obligadas constituyen la cotidianidad para ambos grupos.

El gremio mismo de motoristas ha desarrollado su propio estilo de vida, su lenguaje verbal y no verbal, sus símbolos, su propia jerarquía social y por supuesto su propia identidad, que lo convierte en un grupo social de interés para el estudio antropológico a partir de su entorno laboral y de las diferentes identidades y situaciones a las que se enfrenta cotidianamente.

Permite además abordar el fenómeno de manera más profunda, en tanto ser otro valor agregado al producto de la investigación, genera insumos acumulados para realizar futuros esfuerzos de investigación antropológica

Entre las variables que se pretenden identificar están las sociales: Edad, sexo, escolaridad, composición familiar, ingresos, horarios laborales, y área de residencia. En el plano cultural se abordan aspectos como cosmovisión, relaciones sociales, símbolos, identidad, lenguaje y jerarquías.

El resultado final de este proceso sin ninguna duda contribuye a que algunas instituciones estatales como el Viceministerio de Transporte, el Concejo

Salvadoreño de Seguridad Vial, Ministerio de Justicia y a nivel privado, las gremiales de empresarios del transporte, puedan impulsar programas orientados al mejoramiento de la calidad, principalmente en la atención y el trato al usuario, lo cual implica institucionalizar procesos formativos para operadores (motoristas) sobre aspectos de relaciones humanas, buen trato, servicio al usuario y fortalecimiento en el cumplimiento de las leyes de transporte y seguridad vial.

1.4. Objetivos

Los objetivos planteados para la investigación son los siguientes:

1.4.1. Objetivo general.

- Determinar la incidencia de las condiciones socioculturales de los motoristas, en la calidad del servicio a los usuarios del transporte público de pasajeros entre San Salvador-Santa Tecla.

1.4.2. Objetivos específicos:

- 1) Identificar los elementos culturales particulares de los motoristas del transporte colectivo de pasajeros.
- 2) Determinar la percepción de los usuarios del transporte colectivo sobre la dinámica social del motorista del transporte público salvadoreño
- 3) Ponderar las variables sociales más sobresalientes de este grupo social y contextualizarlas dentro de los hechos sociales totales.

- 4) Establecer el perfil sociocultural de los motoristas del transporte colectivo de pasajeros en la ruta Santa Tecla - San Salvador
- 5) Indagar la relación entre factores culturales del transportista respecto a la calidad en la prestación del servicio al usuario del transporte público.

1.5. Delimitación de la investigación.

La investigación tiene como base el enfoque estructuralista, asumiendo los fenómenos sociales no como sucesos, sino como significados y símbolos; la diversidad cultural y la forma en que cada sociedad aborda sus problemáticas y realidades son parte de los postulados antropológicos. También, se destaca la forma en cómo se configuran las relaciones entre los actores principales de ese contexto social, que en la presente investigación, se refiere a los motoristas del transporte público, los empresarios y los usuarios del servicio.

En este caso se trata de la diversidad cultural y los significados que grupos poblacionales utilizan para comunicarse y relacionarse. La investigación se basa en este sentido, en los aportes de Levi-Strauss (1958) quien en sus elaboraciones etnográficas refirió la particularidad de cada cultura; y los aportes de Glifford Geertz, con un enfoque más interpretativo sobre las culturas, expresados en la descripción densa.

De manera más concreta, como referente contemporáneo, se tiene al antropólogo mexicano Jesús Aguilar Nery, quien ha trabajado investigando etnográficamente las *“culturas del volante urbano en México”*, desde diferentes

perspectivas y ha publicado a manera de artículos y ensayos en diversas revistas que se encuentran en la web (Aguilar Nery, 2000).

Aguilar Nery converge con la visión antropológica de análisis e interpretación de la cultura ya planteado por Glifford Geertz, al considerar el trabajo de campo como un conjunto de prácticas de investigación en el terreno, construyendo elementos de separación, de distancia en un ir y venir que al asumirse como ejercicio etnográfico, contribuye a generar conocimiento antropológico (Geertz, 2003). De acuerdo a este autor, resulta conveniente pensar en el “*campo*” más que como lugar, como un conjunto de disposiciones, diversos tipos de relaciones y también diversas prácticas culturales.

Existen además otros autores que han abordado el tema en países como Colombia y México que desde diferentes ángulos de análisis han abordado la situación a partir de factores psicológicos y sociológicos que igualmente constituyen insumos teóricos para el presente estudio.

En el caso de Colombia, se realizó un estudio titulado “***Movilidad de personas, transporte urbano y desarrollo sostenible en Santiago de Cali, Colombia***” por parte de Rolf Moller, para optar al doctorado en Ciencias Sociales aplicadas por la Universidad de Kassell, Alemania, en Septiembre 2003. En México fue publicado en Abril del 2013, el estudio “***Prevención y atención a prácticas cotidianas en el transporte colectivo***”, por parte del Dr. César Jesús Burgos Dávila, como parte de una investigación impulsada por la Universidad Autónoma de Sinaloa, México.

Entre los elementos comunes de estos autores, se encuentra las diferentes disciplinas con las que analizan la situación del transporte colectivo urbano, incluyendo factores medioambientales, la sostenibilidad del servicio, la relación entre operadores y usuarios y por supuesto elementos cotidianos de la vida de los operadores en particular como grupo con características específicas. Todos estos autores, asumen el fenómeno de la movilidad urbana no como un simple traslado físico de un lugar a otro, sino como la interacción entre personas, la construcción de relaciones sociales, la expresión simbólica y el desarrollo de grupos sociales en carácter de tribus urbanas u otras expresiones.

1.5.1 Delimitación geográfica de la investigación:

La investigación se llevó a cabo en el Municipio de Santa Tecla y San Salvador.

1.5.2. Delimitación temporal:

Se realizó entre los meses de Agosto 2014- Mayo del 2015.

1.6. Enunciado del problema:

¿Son las condiciones socioculturales de los motoristas del transporte público de pasajeros, factores que inciden en la calidad del servicio a los usuarios entre San Salvador-Santa Tecla?

CAPITULO II

CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.

2.1. Contexto general:

El disponer de un sistema de transporte público de pasajeros con características de inseguro, insostenible, deficiente y peligroso no es problema exclusivo de El Salvador; en realidad es un problema que enfrenta la mayoría de países de Centro América como también de América Latina. En países como Guatemala, la problemática tiene magnitudes similares a las de El Salvador, principalmente en la ciudad,

El transporte de pasajeros en la Capital guatemalteca, es un caos y el problema crece a ritmo desmedido. Además, afronta serios problemas de inseguridad (asaltos y extorsiones) y reprobaría sin problemas un examen de control de calidad (Moreno, 2014, pp.2).

En el caso de la capital de Honduras, la situación del transporte colectivo y del tráfico en general es similar y *“hace imposible moverse por el alto congestionamiento, la constante violación de las leyes de Tránsito y el posicionamiento de calles y avenidas por parte del transporte público”* (Navarro, 2012, pp.15).

La situación del transporte en estos países incluyendo El Salvador es similar, por lo que es posible encontrar elementos comunes como los siguientes: en los tres países el transporte público es subsidiado por parte del

Estado; igualmente en los tres países el Estado concede el servicio al sector empresarial e igualmente los empresarios utilizan los mismos mecanismos de presión para lograr que el Estado libere la tarifa o incremente el monto del subsidio.

En otros países, principalmente de América Latina la búsqueda de opciones más eficientes para la movilización de las personas con un servicio de transporte de calidad es un tema vinculado a otros aspectos como la sostenibilidad ambiental, la seguridad, el acceso a los servicios, la calidad de vida, el crecimiento demográfico, y el crecimiento de las áreas geográficas para habitación (Burgos, 2013) .

En países como México, Colombia, Brasil y Chile, existen diversos esfuerzos estatales por impulsar mega proyectos tanto de infraestructura vial como también el ajuste de sistemas de transporte mejor organizados, que han permitido al final que sus principales ciudades cuenten con mejores opciones de movilidad para sus respectivas poblaciones. Sin embargo, los problemas no están resueltos en su totalidad (Bull, 2003).

En El Salvador y en los demás países, el tema del transporte terrestre en todas sus modalidades y de manera particular el transporte público de pasajeros, implica un abordaje multidisciplinario debido a la complejidad del mismo. Son diferentes las disciplinas que de manera directa e indirecta han analizado la problemática desde diferentes perspectivas.

De hecho, el fenómeno se ha analizado desde el punto de vista psicológico, con énfasis en la salud mental de los usuarios y por supuesto en los sistemas de comportamiento de los operadores (motoristas) de las unidades y los niveles de afectación del estrés por jornadas laborales.

En el año 2008, un grupo de estudiantes egresados de la carrera de psicología de la Universidad Tecnológica de El Salvador, elaboraron la tesis de graduación denominada *“Agresividad al volante en el transporte público de San Salvador”* en la que analizan aspectos como el estrés, el agotamiento laboral y la influencia de estos en la violación de la normativa legal de transporte público (Gutiérrez, José Ricardo, Sierra, Juan Carlos & Alfaro, Olga, 2008).

Con una visión jurídica, el cumplimiento de la normativa legal en materia de transporte y tránsito por parte de los motoristas del transporte público ha sido estudiada a partir de la tesis *“El delito de conducción temeraria en vehículo automotor de transporte colectivo en el departamento de San Salvador en el periodo 2007-2008”*, analizando aspectos como conocimiento de la normativa por parte de los operadores y los niveles de respeto y cumplimiento de la misma (Lessy Marielle Argueta Martínez, Karla Yamileth Benítez Vásquez & Raquelina Elsa Adelina Contreras Arias, 2009) .

Desde el punto de vista de la gestión empresarial de las empresas del transporte público, estudiantes de la Universidad Francisco Gavidia elaboraron en 2008, la tesis *“Diseño de un sistema automatizado de caja única para*

mejorar la eficiencia y los procesos del control administrativo del sector transporte público del área de San Salvador” con la que contribuyen al análisis de los factores administrativos y financieros utilizados por los empresarios del sector (Erika Martínez Domínguez, Edgardo Hernández Gonzalez & Leonel Ávalos López, 2008).

La complejidad a la que se hace referencia, se dimensiona a partir de la diversidad de aspectos y actores que de manera directa e indirecta son vinculantes a una actividad que vista desde la perspectiva económica, se reduce al hecho de la enorme cantidad de usuarios (clientes) que diariamente se movilizan pagando tarifas económicas, que sumadas constituyen fuertes ingresos financieros para los empresarios del transporte. El usuario percibido como tarifa de pago y no como persona. Es decir, el empresario visualiza la prestación del servicio del transporte como un negocio en el que se ha involucrado únicamente con la finalidad de generar ganancias que en muchas ocasiones, son contrarias a la satisfacción del mismo usuario (Najarro, 2003).

Por ello, una de las reivindicaciones principales que los empresarios del transporte público han sostenido por años, es que el Estado libere las tarifas, para luego en su carácter de prestatarios del servicio y propietarios de las unidades definir ellos las tarifas a su propia discrecionalidad (Flores R. , 2013).

En el año 2012, ante las diferentes acciones de presión (paros y bloqueos de calles) de parte de algunos empresarios del transporte público, el entonces Presidente Mauricio Funes afirmó que:

Este Gobierno no va a autorizar ningún aumento del pasaje y los empresarios del transporte público de pasajeros, saben bien que se exponen a sanciones de ley, que pueden ir incluso o pueden llevar finalmente a la suspensión de sus permisos para operar si aumentan unilateralmente el pasaje, sin autorización del Gobierno (Salvadornoticias.net, 2012).

Con lo anterior quedó prácticamente claro que el gobierno no estaría pensando en ceder a la petición empresarial de aumentar las tarifas del transporte.

Desde un enfoque social, esta dinámica de transporte de grandes grupos de personas se traduce igualmente en una exposición constante a una serie de abusos y riesgos de todo tipo. El usuario cada vez se siente más frustrado, aquejado en su salud mental, maltratos y enfrentado a constantes riesgos de asaltos y situaciones de peligro de todo tipo (González, 2014).

Este ambiente estresante tiene origen en el mismo servicio de transporte y la modalidad con la que se brinda, acompañado de otros factores generados por el mismo ambiente y el contexto social óptimo para actos delincuenciales de diversa naturaleza (Cañas, 2011).

En la siguiente tabla se presentan datos estadísticos proporcionados por la Policía Nacional Civil PNC e Inspectoría General del Viceministerio de transporte, en relación a hechos delictivos acontecidos en el interior de las unidades de transporte colectivo en todo el país durante los primeros diez meses del año 2014.

Tabla 1, Hechos delictivos en unidades de transporte colectivo,

Delito	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct.
Hurto	4	7	3	5	5	5	6	4	9	6
Robo	11	19	19	16	12	17	22	23	17	15
Homicidios	6	8	10	5	10	16	17	8	6	4
Lesiones	4	6	4	5	2	5	2	4	3	2
TOTALES	25	40	36	31	29	43	47	39	35	27

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por (Unidad de Quejas y denuncias Inspectoría General VMT, 2014) (Centro de Operaciones y Servicio Central PNC, 2014)

Como es evidente en la tabla 1 se registran de manera oficial los hechos delictivos que se producen en el interior de las unidades de transporte colectivo mientras estas se encuentran operando en todo el país. Son datos correspondientes a hechos denunciados formalmente por las víctimas, lo que hace suponer que la cifra puede aumentar en la medida se agreguen los delitos de este tipo que por diferentes razones no son denunciados.

Los datos también sugieren, que diariamente se produce por lo menos, un delito en el interior de las unidades de transporte, como también que los delitos más constantes en este tipo de servicio son los robos seguidos por los homicidios. Todos estos hechos por lo general tienen como víctima central a

los usuarios del transporte y en menor grado a los operadores del mismo (Centro de Operaciones y Servicio Central PNC, 2014).

Desde una perspectiva específicamente antropológica, la actividad del transporte se desarrolla en un espacio en el que concurre un conjunto de aspectos relacionados a la movilidad urbana, que involucra no solamente una dimensión económica y social, sino también el espacio en el cual se involucran comportamientos humanos, emociones, relaciones entre actores claves, valores, frustraciones y por supuesto aspectos culturales que involucran a empresarios, usuarios y operadores (Aguilar Nery, 2000).

Además, se ven integrados otros segmentos poblacionales que sin ser actores principales, se involucran por la razón que en el espacio donde la actividad se realiza, concurren todos de manera simultánea. Es decir, ese espacio generado por el ambiente íntimo de la unidad de transporte. Como dice Baleriola:

El autobús como un no-lugar, o el elemento fantasma; la cuestión del espacio; la cuestión del tiempo; y la perspectiva de la norma, o de significados y símbolos, conforman cuatro aspectos imbricados para una comprensión global del mundo del autobús... (Baleriola, 2013, pp 133-143).

2.2. Antecedentes históricos del transporte:

Desde el punto de vista histórico, los inicios del transporte de pasajeros en El Salvador se encuentran en la segunda mitad del siglo XIX, cuando la economía nacional bajo un esquema monocultivista prácticamente dependía de la producción y exportación del café. Como se dice en el siguiente texto:

Los caminos mejoraron rápidamente. En 1880 había 128 carreteras con longitud total de 575 leguas. Ese mismo año se estaba construyendo un camino nuevo entre San Salvador y Santa Ana, la ciudad más próspera de la región cafetalera (Lindo, 2002, pp. 278) .

Sin embargo, es de hacer notar y como sigue diciendo el mismo autor *“los caminos no estaban revestidos y había que repararlos después de cada temporada lluviosa. Sin embargo, las mejoras contribuyeron a reducir los tiempos y los costos del transporte interno” (Ibíd).*

El transporte de los productos por estas vías se prestaba principalmente por medio de carretas haladas por bueyes, organizadas como caravanas rumbo a los puertos principales como Acajutla y La Libertad. Las redes viales, aún muy rústicas, fueron en esencia las que permitieron simultáneamente, que sobre ellas mismas se movilizará el naciente transporte de personas.

De esta manera, el transporte de pasajeros nace estrechamente vinculado a las prioridades comerciales de la época, como también a la naciente industria artesanal que se desarrolló principalmente en las zonas

urbanas, y requería mayor movimiento de trabajadores de la periferia urbana en expansión hacia los centros del comercio y las fábricas o talleres artesanales que fueron surgiendo (*Ibíd*).

El paso a la modernidad de la época lo constituyó entre otros factores, la introducción del ferrocarril como el medio de transporte más moderno de la época.

De acuerdo a las diversas publicaciones de diarios oficiales, gacetas y otros documentos de la segunda mitad del siglo en mención, (Gaceta oficial de El Salvador del día 27 de julio de 1876 y del 13 y 22 de agosto del mismo año) se plantea que el primer sistema de transporte organizado en El Salvador fue el ferrocarril, inicialmente concebido para la movilización de productos importados que llegaban a los puertos marítimos principales, como también a los productos de exportación, como el café, que era traslado desde los diferentes departamentos hacia los puertos (*Ibid*).

De hecho, toda la red ferroviaria nacional se diseñó principalmente para responder a la logística que implicaba el comercio exterior, en términos de importación y exportación de los productos de mayor pujanza económica de la época. En un documento sobre la historia del ferrocarril, la empresa estatal Ferrocarriles Nacionales de El Salvador FENADESAL, plantea que:

La llegada del ferrocarril al país fue concebida como el despertar de la actividad comercial e industrial, que estimulaba el trabajo y el espíritu

emprendedor de las empresas, lo que se consideró como una clara señal de progreso para El Salvador” (FENADESAL, 2014, pp.1).

El tendido de las líneas del ferrocarril y de la infraestructura de transporte inició en las ciudades de San Salvador y Santa Ana. El primero por ser la capital y el segundo por ser el de mayor importancia por la producción del café; desde ahí estas líneas se extendieron hacia los puertos principales (Lindo, 2002, pp. 278).

De esta manera, la actividad del naciente sector transporte se fue ampliando a partir del ferrocarril hacia otras modalidades, desarrollando primeramente la conexión entre las grandes ciudades para luego pasar de manera gradual a las ciudades más pequeñas, que proliferaron en los alrededores de las zonas urbanas más grandes.

En el área urbana de San Salvador, las carretas, carruajes y tranvías de tracción animal fueron sustituidas por tranvías eléctricos que tenían chasis y otras partes traídos de Estados Unidos. Las primeras empresas de transporte consideradas como pioneras del servicio fueron la Macaibor y Ciatense empresas reguladas inicialmente por la municipalidad de San Salvador, y cuyas unidades de tranvías tenían su lugar de origen y destino para la prestación del servicio en el Mercado Central de San Salvador (Viceministerio de Transporte, 2009).

Esto conllevó a una nueva visión sobre el desarrollo urbano, partiendo que el rostro de la infraestructura de las ciudades se fue modificando en vista que la gestión del transporte requería la construcción de infraestructura propia, principalmente caminos y carreteras que de manera gradual se fueron ampliando y ramificando mucho más allá de lo estrictamente urbano.

En la década de los 20' del siglo pasado, se inicia la pavimentación de las principales calles de San Salvador, por lo que en 1927, el transporte de pasajeros en San Salvador introdujo los primeros autobuses, sustituyendo así a los tranvías eléctricos que a su vez habían desplazado gradualmente al transporte de tracción animal.

La cultura del automóvil, del autobús y del camión se había instalado en El Salvador a los pocos años de su aparición en los países desarrollados, evidencia del arraigo de la idea del progreso moderno” (Ministerio de Educación de El Salvador, 2009, pp.55).

En la medida el crecimiento poblacional y de la ciudad misma se impuso, se fueron introduciendo nuevas unidades que en principio estaban hechas de madera y con chasis y motores que se importaban principalmente de EEUU, a través de empresas que se fueron especializando en la fabricación de autobuses para luego pasar a la importación de vehículos (Najarro, 2003).

Obviamente, el crecimiento del número de unidades y la ramificación de las vías de circulación, demandaron nuevas formas de regulación que en un

principio estaban en manos de los gobiernos municipales, hasta pasar de manera gradual a manos del gobierno central. El Estado salvadoreño, igualmente en proceso de desarrollo, asumió la función de regular esta nueva actividad económica del servicio de transporte, para lo cual creó igualmente dependencias e instituciones exclusivas dentro del mismo Estado (*Ibíd*).

A principios del siglo XX todo lo relacionado con la infraestructura vial se dirigía por el Estado a través del “*Cuerpo de ingenieros oficiales*”, que a su vez dependía directamente de la Dirección de Obras Públicas. Posteriormente, en 1916, el poder ejecutivo emitió un decreto de creación de la Dirección General de Caminos, instancia técnica que centralizó desde el inicio lo relacionado a las carreteras y al transporte. Estas dependencias funcionaron hasta pasada la primera mitad del siglo XX, y con la llegada de nuevos gobiernos se fueron ampliando y especificando sus funciones de acuerdo al mismo desarrollo (Martínez Domínguez, et al. 2008).

Con los años y ante el crecimiento demográfico y geográfico de la ciudad, el servicio se fue proliferando hacia otras ciudades del país convirtiéndose de esta manera, en una de las actividades económicas más importantes, pues dentro de la cadena productiva en general, el transporte tenía y aún tiene la función de movilizar la mano de obra desde sus lugares de residencia, hasta los centros de trabajo. Esta misma función continúa prestando en la actualidad y el mismo crecimiento del parque vehicular así lo demuestra.

De acuerdo a datos proporcionados por el Jefe del Registro Público de Vehículos del VMT, el parque vehicular nacional ha crecido de manera descontrolada pues cada vez es más complicado circular en un territorio que ya no puede ampliar significativamente sus redes viales, sino únicamente mejorar las existentes (Registro Público de Vehículos VMT, 2014).

Tabla 2, Crecimiento del parque vehicular anual,

AÑO	AUTOMOTORES
2010	651,466
2011	688,620
2012	737,731
2013	799,070
2014	858,459

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el Registro Público del Viceministerio de Transporte San Salvador. Febrero 2015.

En la tabla 2, a manera de muestra se presenta el crecimiento del parque vehicular experimentado desde el 2010 hasta el año 2014. Si el crecimiento se mantiene al mismo ritmo, en los próximos años el espacio peatonal será cada vez más limitado y la posibilidad de movilidad, principalmente en las ciudades será más complicado, pues los espacios para los transeúntes se irán reduciendo.

De acuerdo a (Burgos, 2013) la movilidad urbana, cada vez más intensa, entendida no sólo como la necesidad de las personas a movilizarse de forma

rápida y efectiva, sino también a la capacidad del Estado para crear las condiciones tanto ambientales, de infraestructura y de seguridad, posibilitó el desarrollo del sistema de transporte, creando nuevos sectores sociales que nacieron vinculados al mismo sistema, y que incluye operadores, empresarios, importadores de vehículos, el mismo Estado y otros.

2.3. Situación actual del transporte público

La legislación salvadoreña relativa al tema del transporte, es el cuerpo legal que integra todas las leyes, reglamentos y demás decretos que tienen como fundamento la regulación del transporte tanto público como privado en todo el territorio nacional.

De manera general, existen dos leyes primarias con sus respectivos reglamentos de ejecución. La primera se denomina, ***Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial***, de la cual se derivan dos reglamentos que se titulan, ***Reglamento General de Transporte Terrestre*** y el ***Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial***. De igual manera, existe la ley que regula de manera específica lo relativo al transporte público de pasajeros con énfasis en las tarifas. Esta se denomina ***Ley Transitoria para la Estabilización de las Tarifas del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros***, que a su vez tiene un ***Reglamento de Ley para la Estabilización de las Tarifas del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros***.

Estas leyes tienen como finalidad, establecer el marco legal para normar la circulación de vehículos de transporte público y privado por vías terrestres, estableciendo derechos y obligaciones para los usuarios. De tal manera que bajo este cuerpo legal se organiza y funciona todo el sistema vehicular y de transporte en El Salvador (Asamblea Legislativa de El Salvador , 1995).

Al revisar los contenidos planteados en la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, (en adelante LTTSV) es clara la abundancia de contenidos regulatorios en casi todo lo referente a transporte; en realidad son mínimos los temas no considerados. Una de las debilidades de dicho cuerpo legal es la relativa flexibilidad de los mismos contenidos legales al momento de su aplicación por parte de los entes estatales.

Más allá de lo anterior, la problemática entonces no es la falta de leyes relacionadas al transporte y la seguridad vial, sino más bien el cumplimiento de las mismas por parte de la sociedad; es decir, el nivel de compromiso y conciencia social por parte de los ciudadanos, conductores y peatones a la hora de asumir para sí, cada una de estas disposiciones legales; o en otro sentido, la falta de educación vial por parte de los usuarios. Esta falta de educación vial incrementa los accidentes y las faltas de tránsito a un ritmo cada vez más ascendente (Organización Panamericana de la Salud OPS, 2014) .

La LTTSV y su reglamento regulan los siguientes tipos de transporte: Transporte Colectivo, Transporte Selectivo, Transporte de Carga, Transporte de

Especialidades y Transporte Alternativo Local (Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2009). En la siguiente tabla se presentan de manera detallada estas modalidades.

Tabla 3, Resumen de tipos y categorías de transporte,

Naturaleza	Categoría	Tipo	Sub Tipo	Clase	# Unidades
TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	Transporte colectivo	Buses	Urbano	Ordinarios	7032
			Interdepartamental	Exclusivo	
			Interurbano	Directo	
	Transporte Selectivo	Microbuses	Urbano	Directos	3446
			Interdepartamental	Ordinarios	
			Interurbano		
	Transporte de Especialidades	Taxis	Interurbano	No tiene	5981
			Ruletero		
	Transporte de Especialidades	Transporte de empresas	Interurbano	No tiene	1296
	Transporte de Especialidades	Transporte Escolar	Interdepartamental	Directos	951
	Transporte de Especialidades	Transporte Universitario	Interurbano	Directos	1853
	Transporte de Especialidades	Transporte aeroportuario	Interdepartamental	Directos	196
	Transporte Alternativo Local	Mototaxis	Interdepartamental	Directos	96
	Transporte Alternativo Local	Mototaxis	Interdepartamental	Directo	852
	Transporte Alternativo Local	Mototaxis	Municipal	Ruleteros	3071

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Viceministerio de Transporte, San Salvador Agosto, 2014.

Como lo refleja la tabla 3, el transporte colectivo es el predominante, al poseer 10,478 unidades entre autobuses (AB) y microbuses (MB), es decir el 42.29% en relación a la cantidad total de unidades distribuidas entre todas las categorías. Estas son las unidades a las que el estado les ha concesionado la operación del servicio y las que tienen el beneficio del subsidio mensual.

Esta cantidad de unidades AB y MB se encuentran distribuidas en todo el territorio nacional y prestan, como lo dice la Tabla 3, el servicio en sus

diferentes Sub Tipos, como urbanos, interurbanos, interdepartamental, e internacional. A continuación se presentan datos de estas unidades distribuidas en cada uno de los departamentos del país.

Tabla 4, Unidades de Transporte colectivo por departamento,

ZONA/ DEPARTAMENTO	BUSES (AB)	MICROBUSES (MB)	TOTALES
ZONA CENTRAL			
San Salvador	2355	1873	4228
La Libertad	560	461	1021
San Vicente	208	4	212
Cabañas	150	51	201
Chalatenango	229	10	239
Cuscatlán	350	63	413
La Paz	292	147	439
ZONA OCCIDENTAL			
Santa Ana	812	268	1080
Ahuachapán	180	138	318
Sonsonate	621	80	701
ZONA ORIENTAL			
San Miguel	439	218	657
Usulután	361	87	448
La Unión	361	31	392
Morazán	114	15	129
TOTAL	7,032	3,446	10,478

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Viceministerio de Transporte, San Salvador, Julio 2014.

San Salvador la capital, es el departamento y municipio en el cual se concentran la mayor cantidad de unidades, tanto de AB como MB. Esto se considera lógico a partir de ser el departamento más poblado y por supuesto la capital del país; el lugar donde se concentra la mayor parte de la actividad económica y gubernamental.

Al departamento de San Salvador, le siguen en sentido decreciente, los departamentos de Santa Ana y La Libertad, demostrando los mismos datos que la mayor cantidad de unidades AB y MB se concentran en la zona central del país, principalmente en el Gran San Salvador.

Las deficiencias del servicio de transporte colectivo, en ningún momento obedecen a la falta de unidades, sino más bien a la forma de cómo se encuentra organizado el sistema y obviamente a otros factores relativos a las mismas condiciones mecánicas de las unidades. Así, en varias de las zonas que aparecen presentadas en la Tabla 3, es evidente la saturación de unidades incluso en las mismas rutas destinadas en cada zona (Flores A. , 2008).

Otro elemento importante de destacar es el surgimiento de nuevas modalidades de transporte, que en los últimos años, sobre todo a partir del 2011 se incluyeron en la normativa de transporte a pesar que venían operando desde hace varios años de manera ilegal. Los casos concretos son los de transporte alternativo a través de mototaxis, que dada sus características de servicio alimentador, operan principalmente en las afueras de la capital, a partir de lo establecido en la misma ley que dice que este tipo de servicio se autorizará únicamente en aquellos lugares en los cuales no exista transporte colectivo o este sea deficiente (LTTSV, 2009).

Otro ejemplo, es el transporte que se proporciona para los estudiantes universitarios bajo la modalidad de transporte de especialidades, que opera de

manera estricta en recorridos exclusivos, con origen en los centros de estudio hasta el destino del usuario, pero solamente durante el período lectivo (LTTSV, 2009).

Sin embargo, a pesar que estas modalidades son significativas en términos cuantitativos en todo el país, continúan ubicadas muy por debajo del servicio agrupado como colectivo (Najarro, 2003).

De igual manera, existen zonas en las que a pesar de contar con diversas modalidades de transporte legalizado y regulado por el Viceministerio de Transporte, (en adelante VMT) operan de manera ilegal; taxis, mototaxis, pick up y microbuses, realizando una práctica pirata y de competencia ilegal y desleal que es denunciada de manera permanente por parte de los empresarios que cuentan con los permisos correspondientes y se ven afectados en sus ingresos.

De acuerdo a datos proporcionados por la Dirección de Inspectoría General del VMT, durante el año 2013, de cada 10 denuncias presentadas a la Unidad de Quejas y Denuncias de dicha dirección, 7 correspondían a denuncias por competencia ilegal, es decir, transporte pirata por parte de otros transportistas que no poseen permisos por parte del Viceministerio (Inspectoría General del Viceministerio de Transporte, 2013).

A pesar de todas estas modalidades de transporte autorizadas por el Estado a través del VMT, éste solamente subsidia la tarifa para el transporte colectivo. Según datos proporcionados por la (Unidad de Compensación del Subsidio VMT, 2014) actualmente el Estado tiene una erogación promedio de \$2,230,500.00 dólares mensuales en pago por subsidio, también llamado COTRANS (Contribución al Transporte) para los buses y los microbuses, como una forma de compensación que permita que la tarifa se mantenga estable.

El subsidio a los empresarios constituye entonces, el mecanismo por medio del cual el Estado mantiene y asegura que la tarifa se mantenga sin incrementos.

Como contraparte a este pago y de acuerdo a los convenios de concesión del servicio, los empresarios se comprometen a cumplir las disposiciones emanadas por el VMT en materia de no aumentar las tarifas, cumplir con los planes de operación mensual que integra respeto a los horarios y frecuencias, cantidad de días trabajados mensualmente, que para el caso no debe ser menos de 21 días calendarios, garantizar que las unidades estén en buenas condiciones físicas y mecánicas y por supuesto, el buen trato a los usuarios. El VMT tiene por ley, la facultad de monitorear aleatoriamente el cumplimiento de estos compromisos, pues de lo contrario estas unidades no podrían cobrar la contribución al transporte (LTTSV, 2009).

A partir de lo anterior, cada unidad de autobús que es concesionaria del Estado para dar el servicio de transporte recibe un monto de \$400.00 mensuales, mientras que los microbuses reciben \$200.00 mensuales en concepto de subsidio (Ley Transitoria para la Estabilización de las Tarifas del Servicio publico de Transporte Colectivo de pasajeros , 2007)

En la siguiente tabla se muestra los montos mensuales correspondientes a los primeros siete meses del año 2014, que el Estado ha pagado en concepto de compensación.

Tabla 5, Pagos del COTRANS mensual a AB y MB, año 2014,

MES PAGO	VALOR AB (\$)	VALOR MB (\$)	TOTAL (\$)
Enero	2,580,800.00	632,000.00	3,212,800.00
Febrero	2,606,800.00	639,400.00	3,246,200.00
Marzo	2,618,000.00	637,600.00	3,255,600.00
Abril	2,622,800.00	645,400.00	3,268,200.00
Mayo	2,623,200.00	651,200.00	3,274,400.00
Junio	2,590,400.00	637,200.00	3,227,600.00
Julio	2,632,800.00	638,600.00	3,271,400.00
Total	18,274,800.00	4,481,400.00	22,756,200.00

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por Unidad de Compensación del VMT. Agosto 2014.

En la tabla 5, se refleja la erogación mensual que el Estado realiza para efecto de pagar el subsidio a los empresarios del transporte colectivo. Por su parte, el empresario como se ha mencionado a grandes rasgos, debe en esencia garantizar un servicio de transporte eficiente y de calidad para todos los usuarios (*Ibíd.*).

Es de hacer notar que mensualmente el Estado no paga el subsidio al 100% de las unidades. Esto por la razón de las acciones que realiza el VMT, a fin de monitorear aleatoriamente el cumplimiento de los planes por parte de las mismas rutas de transporte. La misma ley faculta al VMT a imponer como una de las sanciones, el no pago del subsidio a aquellas rutas o unidades que no cumplan con las disposiciones ya establecidas en los convenios de concesión.

2.3.1. Accidentabilidad y estado de las unidades de transporte colectivo.

Las condiciones técnicas y estéticas de la mayor parte del parque vehicular dedicado al transporte colectivo han colapsado. Esto se plantea casi a diario en los medios de comunicación del país, y desde hace varios años es opinión generalizada la demanda de renovación de la flota vehicular a partir de sacar de circulación las unidades que por ley ya deberían estar fuera de todo el padrón de concesiones (Flores A. , 2008).

Sin embargo y a pesar de esta situación, las unidades continúan operando, principalmente autobuses, que en su mayoría cumplieron su vida útil en EEUU y fueron traídos usados al país para luego de algunos cambios mecánicos y de apariencia proporcionar el servicio de transporte de pasajeros en El Salvador, situación que no sucede en otros países del área (Comisión de Estado Nación Costa Rica, 2013).

De acuerdo a (LTTSV, 2009) en su Artículo 34, dice de manera textual que *“Los vehículos dedicados al servicio del transporte público de pasajeros, no*

deberán exceder de los veinte años de fabricación“; sin embargo, existe un considerable número de unidades que a pesar que cumplieron con este rango de vida útil, aún continúan operando. Esto a partir que en varias ocasiones la Asamblea Legislativa ha aprobado reformas tendientes a prolongar este período de tiempo.

Lo más reciente en esta materia fue el decreto aprobado por la Asamblea Legislativa que permite que las unidades que están próximas a cumplir sus 20 años, tengan un año más de gracia. Durante ese período, el Estado les otorgaría un bono de \$7,000.00, para que los propietarios procedan a colocarlo en concepto de prima para la renovación de las unidades. Es importante señalar que de acuerdo al mismo decreto, ya no se permitirá la importación de unidades usadas, en vista que la renovación de la flota se realizará a partir de unidades totalmente nuevas (Serrano, 2014).

De acuerdo a reportes recientes de la Dirección General de Tránsito del Viceministerio de Transporte, en El Salvador las unidades del transporte colectivo provocan o se ven involucradas en alrededor del 81% de accidentes de tránsito al año (Viceministerio de Transporte, 2011).

Estos mismos datos plantean la distribución estimada de unidades en las que en promedio los AB participan en el 63% y los MB en el 37%, de los accidentes atribuidos a unidades del transporte colectivo. Entre otras faltas, ambas categorías (AB y MB) son responsables de un promedio de 70,000

esquelas al año aproximadamente, que luego como es conocido, los mismos operadores se resisten a pagar al Estado (Fuentes, 2014).

Las posibilidades de que ocurran accidentes automovilísticos es cada vez mayor. Las razones son numerosas pero en la mayoría de los casos obedecen a la falta de cultura vial por parte de los conductores como también de los transeúntes; la imprudencia, la fatiga, el estrés, el descontrolado consumo de alcohol y drogas como también la falta de voluntad y costumbre de atender y respetar las normas de seguridad vial (Aguirre, 2011).

En la mayoría de estos accidentes se provocan daños personales, que luego son atendidos por el sistema de salud pública, lo cual implica que el Estado destine más recursos en esa dirección, en detrimento a otras áreas sociales. Como dato alarmante, las estadísticas de la (Organización Panamericana de la Salud OPS, 2014) establecen que en El Salvador, mueren diariamente tres personas por causas de accidentes automovilísticos sucedidos en carreteras.

Según el Ministerio de Salud, el sistema público nacional destina alrededor de \$ 7 millones de dólares anuales en concepto de atención a víctimas de accidentes de tránsito. Este dato es general pues incluye el transporte en todas sus modalidades; sin embargo, es obvio que en la mayor parte de estos accidentes ocurridos se han visto involucradas de manera directa

o indirecta unidades del transporte colectivo de pasajeros, en algunas ocasiones como promotoras directas de los percances ocurridos (*Ibíd*).

En la siguiente tabla se puede apreciar la dinámica evolutiva de los accidentes de tránsito en el país durante los tres años anteriores. En el caso del 2014, los datos llegan hasta el mes de Agosto de ese mismo año.

Tabla 6, datos anuales de accidentabilidad,

AÑO	AB	MB	CANTIDAD
2011	1383	920	2,303
2012	581	347	928
2013	1408	940	1981
2014	970	696	1906

Fuente. Elaboración propia a partir de datos proporcionado por la Dirección General de Tránsito del VMT.

La tabla refleja que de las dos categorías AB y MB, la primera es la que se ve involucrada en accidentes de manera más frecuente. Igualmente es el parque vehicular más deteriorado en comparación a las unidades de MB, y esta puede ser una razón atribuible, entre otros factores ya mencionados.

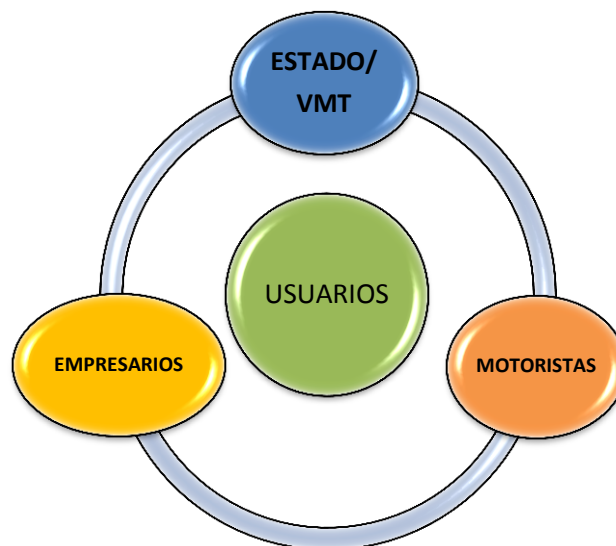
El dato importante de destacar además en esta tabla 6, es que al mes de agosto del 2014, prácticamente ya se había alcanzado la cantidad de accidentes que se había registrado al mes de diciembre del año 2013, por lo que se puede plantear una tendencia creciente, en comparación con los demás países del área (Comisión de Estado Nación Costa Rica, 2013).

Además del mal estado en que se encuentra el parque vehicular del transporte público, es de señalar las constantes denuncias de los mismos usuarios referentes al grave daño al medio ambiente y la salud de las personas que ocasionan estas unidades que no son revisadas en sus sistemas de emisión de gases, ni en sus condiciones mecánicas de manera frecuente por parte de las autoridades correspondientes (Fuentes, 2014).

2.3.2. Los actores principales del sistema de transporte

De manera global el sistema de transporte tiene cuatro actores principales, que se entrelazan de manera cotidiana.

Figura 1, Actores principales del actual sistema de transporte,



Fuente: Elaboración propia, en base a (Burgos, 2013) , (Organización Panamericana de la Salud OPS, 2014) y (Gutiérrez, et al. 2008).

La figura número 1 muestra una especie de engranaje que se produce a partir de la relación cotidiana entre los cuatro actores principales del sistema de transporte.

Los actores directos, a los que se hace referencia, son aquellos que operativamente están involucrados de manera concreta en el tema y que la misma organización del sistema de transporte los obliga a prácticamente convivir entre sí; a necesitarse mutua y de manera permanente, funcionando a manera de un engranaje en el cual “*aparentemente*” la razón de uno es el otro.

Usuarios, motoristas y empresarios, grupos sociales, mayoritario el primero por sobre el segundo y el tercero, pero involucrados los tres de manera directa en cada uno de los espacios relacionados a la movilidad urbana, vistos por el cuarto actor el Estado, que a través del VMT asume la función de ente rector.

2.3.2.1. Del Estado/ VMT.

De acuerdo a la (Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2009) en el Artículo 32 dice que “...*las líneas y rutas son propiedad del Estado, las cuales son otorgadas en concesión a los prestatarios a través del Viceministerio de Transporte*” de tal manera que es el Estado el que tiene por ley la función de asignar las líneas o concesiones a partir de procesos de licitación pública donde los concursantes presentan sus mejores ofertas.

El propósito principal del Estado en esta materia, es dotar a los usuarios de un transporte eficiente, ordenado, seguro y sostenible, por lo que impulsa diversos programas y proyectos que no se limitan exclusivamente al otorgamiento de concesiones de líneas para operar (LTTSV, 2009). En realidad el Estado no asume unilateralmente una función reguladora sino también como actor importante impulsa medidas que buscan superar las deficiencias concretas a las que se enfrentan cotidianamente los usuarios del transporte.

En los últimos cinco años, el VMT ha impulsado principalmente tres grandes iniciativas o proyectos que desde el punto de vista cualitativo estarían modificando estructuralmente el enfoque y la gestión del sistema de transporte actual. De hecho, son grandes proyectos que están cambiando incluso variables culturales no solamente de los usuarios, sino también de operadores, motoristas y empresarios que participan en el mismo.

a) El SITRAMSS en marcha:

El Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador, (en adelante SITRAMSS), es un mega proyecto que está siendo ejecutado en su fase inicial de infraestructura desde hace dos años. El proyecto tiene como componentes básicos, la construcción y habilitación de infraestructura vial, la introducción de unidades articuladas nuevas y la gestión del servicio de manera centralizada (Olmos, 2013).

La construcción y la implantación de este nuevo sistema integrado de transporte público de pasajeros en el gran San Salvador, buscará priorizar el desplazamiento en buses de alta capacidad a través de carriles exclusivos (Bus Rapid Transit o BRT) en el tramo de su recorrido y conectará las áreas periféricas con las zonas de mayor actividad laboral y de servicios (*Ibíd*).

Actualmente en la zona del Boulevard del Ejército circulan a diario 1,846 unidades del transporte colectivo, operando con el recorrido hacia San Salvador. Estas unidades se distribuyen así: 755 unidades AB con servicio urbano; 554 unidades MB igualmente con servicio urbano y 537 unidades AB interdepartamentales, que tienen como origen los departamentos orientales hasta San Salvador (SITRAMSS, 2011).

Otro de los componentes más radicales que ejecuta este nuevo sistema de transporte, es la modificación del recorrido de estas 1,846 unidades que a partir del inicio del nuevo sistema ya no ingresarán a San Salvador, acortándoles el recorrido desde los municipios de origen hasta Soyapango, o el recorrido desde las colonias del Municipio hasta la terminal de origen del SITRAMSS (MOPTVDU, 2013). Lo anterior dejará libre el carril segregado para el ingreso en una primera fase de 125 unidades articuladas tipo BRT, que garantizará la movilidad masiva acortando los tiempos de desplazamiento de los usuarios (*Ibíd*).

b) El FONAT, un proyecto que aún no es...

El Fondo para la Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito, (en adelante FONAT) fue constituido en el mes de diciembre del 2012, con el propósito de responder desde el Estado a una de las grandes carencias sociales como es la respuesta a las víctimas de accidentes automovilísticos. Cada año, el nivel de accidentabilidad automovilística se convierte en cifras crecientes, pero históricamente las víctimas de los mismos no han recibido la atención médica adecuada ni la indemnización correspondiente y en los casos de fallecimiento, el nivel de respuesta por parte de los responsables del hecho ha sido casi nulo (Flores H, 2013).

Este fondo, tal como se infiere, recauda dinero para disponer de recursos y poder brindar la atención necesaria, además de contribuir al mejoramiento de la red vial, respaldar los procesos de educación vial y contribuir a la modernización del sistema de transporte público, mediante la renovación de las unidades del transporte colectivo que ya cumplieron su vida útil (Márquez, 2012).

El origen del fondo eran los pagos especiales que realizaron los propietarios de vehículos cuando refrendaron las tarjetas de circulación, desde mayo del 2013, hasta el mes de julio del mismo año (Flores H, 2012).

El proyecto fue de corta duración a raíz que la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió sentenciar que el cobro que se

realizaba a todos los automovilistas era ilegal y que por lo tanto no debía seguirse realizando (Colatino, 2014).

Como producto de esta sentencia de parte de la Sala de lo Constitucional, el FONAT prácticamente se quedó sin financiamiento para continuar operando en la atención a las víctimas, y se ha vuelto nuevamente a depender de los niveles de respuestas que se tenían antes de la entrada en vigencia de esta iniciativa.

c) El sistema de pago electrónico

Este es otro de los grandes proyectos impulsados desde el Estado en conjunto con un grupo de empresarios del transporte público, que en alguna medida modifican esquemas en la prestación del servicio de transporte colectivo.

Se trata de establecer un sistema de pago único del pasaje de los usuarios a través de una tarjeta electrónica que puede ser recargada con saldo de manera periódica. Ello ha significado además la instalación de equipos electrónicos en las unidades de transporte que permitan que el usuario pueda auto cobrarse la tarifa en cada viaje (Flores W. , 2013).

El sistema es administrado por una firma privada denominada Sistema Único de Boletos Electrónicos, (en adelante SUBES), quienes han firmado

convenio con un grupo de empresarios pioneros en esta nueva modalidad de cobro (Colatino, 2013).

Hasta finales del 2013, el proyecto se estaba ejecutando con las rutas que tienen concesión para circular en el recorrido que desde Santa Tecla, Puerto de La Libertad y el Municipio de Colón, se dirigen hacia el centro de San Salvador, en la modalidad de AB y MB. Con este cobro, estas unidades ya no movilizarán efectivo y dispondrán de un sistema de seguridad que mediante un botón de alerta activado por parte del motorista ante cualquier situación de robo dentro de las mismas y que está en conexión directa con la PNC (Hernández, 2013).

Todas las unidades integradas en este sistema, cuentan igualmente con cámaras internas que permite detectar cualquier situación anómala desde un centro de control policial.

Este sistema integra un operador de recaudo destinado a la distribución de las recargas electrónicas y la emisión de las tarjetas prepago; operando desde un centro de control al que tienen acceso todos los empresarios de transporte que además de estar aplicando este sistema de recaudo también son socios dentro del proyecto SITRAMSS (Lara, 2014).

2.3.2.2. De los empresarios y motoristas.

Los empresarios del transporte, a pesar que en su mayoría son personas que iniciaron sus negocios desde abajo y de manera empírica han ido ganando

experiencia para administrarlos en la práctica, pese a no contar con el respaldo de una opinión positiva por parte de la sociedad (Najarro, 2003).

La sociedad los ve como aprovechados y oportunistas, como personas a las que les preocupa más la rentabilidad de sus negocios y no el proporcionar un servicio de calidad a los usuarios. Ello se acrecienta cuando el subsidio mensual que se les otorga se convierte en tema de debate en la opinión pública del país en muchas ocasiones a partir de coyunturas políticas (Rivas, 2011).

En la actualidad, el grupo de empresarios concesionarios a nivel nacional está constituido por 2,184 personas naturales que administran y son propietarios de las 10,478 unidades dedicadas al transporte colectivo a nivel nacional. Algunos de estos mismos empresarios en algunos casos, tienen unidades de su propiedad en AB y MB incluso en rutas diferentes como también en diferentes puntos del país (Unidad de Informática del VMT, 2014).

El análisis de las características más sobresalientes de este grupo de empresarios del transporte, parte en principio que es un grupo organizado en diversas asociaciones o sociedades anónimas, que ha aprendido a adaptarse y operar en un ambiente adverso, en el cual nacieron con capital crediticio pero con el tiempo lograron ganar solvencia económica.

La relación de este sector con el Estado históricamente ha sido tirante; ajustándose de acuerdo al cumplimiento de sus demandas pues de lo contrario

realizan acciones de presión, como paros, bloqueos de calles y otras acciones que al final terminan afectando al usuario.

Esta misma relación política con el Estado los ha dividido en dos grandes grupos, uno de los cuales en la actualidad está estrechamente vinculado al gobierno, con una fluida relación que le permite participar activamente en mega proyectos como el SITRAMSS y el sistema de cobro electrónico, además de coordinar aspectos más concretos como planes de seguridad en sus recorridos principalmente cuando estos se ubican en las zonas más delictivas (Fuentes, 2014).

El otro grupo de empresarios, minoritario por cierto, ha mantenido una postura de choque contra el gobierno, amenazas constantes y chantajes sobre posibles paros al transporte, cierres de calles, gestiones políticas en la Asamblea Legislativa a fin de promover reformas a la legislación que les permita liberar las tarifas del pasaje, como también sancionar al VMT y bloquear los planes gubernamentales (Flores R. , 2013).

2.3.2.3. Los motoristas del transporte público

Desde el surgimiento y desarrollo mismo del sistema de transporte colectivo los motoristas fueron vistos como un sector selectivo y hasta privilegiado. Sin embargo, con el paso del tiempo se fueron desarrollando dentro de la sociedad o en los mismos usuarios, diversas percepciones positivas unas y otras negativas sobre los mismos.

De esta manera la relación entre los motoristas y los usuarios se fue deteriorando principalmente por el comportamiento de los primeros y de ser un oficio bien visto, pasó a ser mal visto; la mayoría de la sociedad en la actualidad tiene entonces una opinión negativa sobre este gremio (Fuentes, 2014).

Al hablar de motoristas, se hace alusión directa a un sector social conformado principalmente por operadores de unidades de transporte colectivo de pasajeros, en sus dos modalidades principales AB y MB. No obstante, como ya se mencionó con anterioridad el transporte público de pasajeros está conformado por diversas modalidades que se encuentran igualmente reguladas en la legislación salvadoreña.

Esta misma razón hace que el agrupamiento de motoristas u operadores del transporte colectivo sean los de mayor presencia e influencia dentro de todo el sector. De hecho ya son varios los eventos en los cuales estos operadores han realizado acciones de presión al gobierno a través de marchas y revueltas, por una serie de reivindicaciones, que en muchas ocasiones son más de interés de los propietarios de las unidades y en menor grado en beneficio para ellos mismos.

En la época reciente, el sector de motoristas es sumamente amplio pero sin organización alguna, y de acuerdo a estudios recientes, como la tesis de Licenciatura por la UTEC, *“Agresividad al volante en el transporte público de*

San Salvador”, los motoristas constituyen un grupo de los más agresivos en términos de comportamiento al momento de realizar sus actividades laborales. De acuerdo a este estudio, la agresividad que muestran estas personas a la hora en que conducen, son el resultado de los altos niveles de estrés acumulado que les acompaña como resultado de diversos factores entre los que se encuentran las largas jornadas laborales (Gutiérrez, et. al. 2008).

Pero estos estados de estrés, como uno de los factores más comunes entre el sector, no es atribuible únicamente a los motoristas del transporte público de pasajeros, en realidad es un fenómeno que permea en todas las personas que conducen vehículos en las horas de mayor movimiento y que les afecta de manera creciente.

En recientes estudios sobre el tema, a este fenómeno se le ha aplicado instrumentos de evaluación psicológica de acuerdo a lo que se cataloga como síndrome de BURNOUT, que permite establecer patrones de comportamiento de personas bajo altos niveles de estrés laboral, en este caso aplicado a conductores en tráfico vehicular (Salazar Concepción, Sandra Isabel & Pereda de los Santos, Elaine Catherine, 2010).

Este escenario de tensión y stress que se configura en ambientes de alto tráfico, se vuelve más dramático bajo la modalidad de transporte colectivo en Autobuses y Microbuses, que para los usuarios se torna en ambientes de los

más propensos a actos de violencia y donde existe mayor agresividad por parte de los operadores (Gutiérrez, et. al. 2008). .

Para buscar amortiguar estos efectos negativos, el VMT por su parte, ha realizado diversos esfuerzos encaminados a controlar a este grupo a través de diversas campañas de registro, autorización y capacitaciones básicas como también jornadas de verificación de los niveles de consumo de sustancias prohibidas.

Este proceso inició básicamente con la actualización de la base de datos de la cantidad de motoristas que están contratados por los empresarios del transporte, y obviamente cuántos de estos tienen sus documentos en regla (licencias y carnet) lo cual incluye conocer la situación de los estados pendientes de esquelas por pagar. Los rangos de sumas de pagos son diversos, por lo que el Estado a través del Ministerio de Hacienda les facilitó la posibilidad de establecer planes de pagos para solventar las esquelas y por lo tanto poder acceder al carnet por parte del Viceministerio de Transporte (Viceministerio de Transporte, 2011).

Para el caso, se presenta a continuación el proceso de registro y autorización para conducir unidades del transporte colectivo por parte de la unidad de carnetización del VMT realizada en los últimos años.

Tabla 7, Motoristas autorizados por el VMT,

AÑO	AB	MB	TOTAL
2011	8,111	3,816	11,927
2012	8,863	4,364	13,227
2013	8,891	4,184	13,075
2014	9,248	8,200	17,448

Fuente: Elaboración propia a partir de comunicación electrónica con jefe de unidad de carnetización VMT, Febrero 2015.

Como es obvio, la tabla 7 refleja la tendencia a obtener el carnet por parte de los motoristas, acción que ha crecido en los últimos años, pues entre otras cosas este documento es exigido por la PNC junto a la licencia de conducir, que al no portarse o tenerlo vencido no solamente se traduce en esquilas para el operador, sino también en inicio de proceso sancionatorio del subsidio para el concesionario (propietario de la unidad) por haber contratado a motoristas sin autorización (LTTSV, 2009).

Otro elemento que se destaca en la tabla 7, es el agrupamiento de motoristas que mayoritariamente realizan el proceso de obtención del carnet que en este caso son los de las unidades AB; esto se refleja en todos los años, desde que inició esta exigencia por parte de las autoridades en la materia.

Es de hacer notar además, que los motoristas son un sector que en la actualidad se ha convertido en un agrupamiento social orgánicamente disperso, fuerte y con una relación cotidiana y directa con miles de personas, con las

cuales interactúan y establecen dinámicas de convivencia forzada que posibilita el desarrollo de formas particulares de vida en un contexto urbano determinado. Además entre ambos agrupamientos, usuarios y motoristas, se genera una dinámica de interacción mutua que los acerca y los aleja en niveles de influencias entre unos y otros (Rivas, 2011).

Al final de cuentas, son los conductores quienes tienen un rol clave en la prestación del servicio, quienes de manera concreta asumen la tarea de conducir a los usuarios de un destino a otro. De entre todos los actores son en esencia, los conductores y los usuarios quienes cotidianamente establecen una relación, un contacto directo, son los que se ven cara a cara a la hora de la prestación y obtención del servicio.

Esta relación permanente y forzada entre el usuario y el motorista del transporte colectivo ha facilitado que se construya una variedad de estigmas negativos y leyendas urbanas, que ubican al motorista busero o microbusero, como personas “*incultas*” “*groseras*”, “*machista*” y otros apelativos, mayoritariamente negativos. Esta percepción no es gratuita, sino el producto de un comportamiento con el que han abonado a esta percepción (*Ibíd*).

De manera generalizada la población piensa que los motoristas son “*abusivos, prepotentes, groseros e imprudentes, son sujetos de poca educación y vulgares*” (Aguilar Nery, 2000). Estos estigmas o prejuicios han sido contruidos principalmente por la *vox populi* y los medios de comunicación

social durante décadas, y por los mismos motoristas, cuando reproducen entre ellos formas de comportamiento públicos que rayan en la prepotencia y el cinismo, formando una opinión negativa muy sólida sobre este sector.

Precisamente por estas opiniones negativas, el sector de motoristas reúne un conjunto de aspectos que lo convierten en un sector atractivo, para que desde el punto de vista antropológico, se busque respuestas aproximadas a preguntas sobre el tejido social y la práctica cotidiana que sustenta el comportamiento y el fondo sociocultural de este importante grupo social (Aguilar Nery, 2003).

A este grupo social se le atribuye un estilo de vida urbano muy particular, lo cual obviamente tiene a la base un tejido social muy propio en el cual se establecen códigos de vida, un lenguaje verbal y no verbal, o jerga particular y otros patrones culturales como símbolos, jerarquías y valores muy propios del sector. A eso se agrega formas propias de diversión o recreación y un marco de relaciones sociales que de manera general se podrían estructurar en tres niveles o escenarios (Aguilar Nery, 2008).

El primer escenario se enfoca en las relaciones sociales del “motorista” con sus colegas. Es decir, cómo se mueven y se comportan entre ellos, analizando aspectos culturales fundamentales como la jerarquía, los valores, la recreación, el lenguaje verbal y no verbal que utilizan como propio.

En este escenario se incluye además la relación particular entre el motorista y el propietario de la unidad que en la mayoría de casos no es el mismo. En esta relación se han establecido formas de jerarquía muy propia, a pesar que comparten una dinámica cultural pero con funciones diferentes (Baleriola, 2013, pp 133-143).

El segundo escenario se refiere a la relación del motorista con los usuarios del servicio. Partiendo de la existencia de prejuicios establecidos por los estigmas creados principalmente por los medios de comunicación, el usuario asume la existencia de los motoristas como “*un mal necesario*” (Rivas, 2011).

Sin embargo, es importante hacer notar que desde la perspectiva de la antropología urbana se puede analizar los efectos que el transporte urbano trae al concepto de viaje, cambio de un lugar a otro y el marco de relaciones que en ese contexto se pueden generar. Entre estas es muy propio plantear el nivel de autoridad o jerarquía que se establece dentro de la unidad de transporte en el mismo desarrollo del viaje (Delgado, 2007).

Esa autoridad que se genera entre el motorista en relación con los pasajeros, que se ve delimitado por un espacio físico que se expresa en la cabina para el motorista y el resto del autobús para los usuarios. Es decir, dentro de la unidad se ve el esquema jerárquico imperante. La cabina es para el motorista su intimidad, su espacio más íntimo (Baleriola, 2013, pp 133-143).

La otra parte del espacio es para los pasajeros. Ahí es un marco más amplio de relaciones invisibles que se expresan en miradas de todo tipo, gestos, distracciones y un conjunto de intereses que no se expresan de manera visible.

El tercer escenario al que hacemos referencia es el que se construye con la familia.

Estas relaciones por lo general están basadas en un marco de relación machista, es decir, en donde impera la construcción de la masculinidad entre los conductores del transporte público de pasajeros, cuyo campo laboral ha constituido uno de los soportes reales e imaginarios de lo que significa ser hombre desde la perspectiva machista, no sólo en este grupo de trabajadores, sino de la masculinidad imaginada comúnmente como dominante y que se perfila como una de las tantas expresiones y niveles en los cuales se manifiesta el poder, visto de manera múltiple en la sociedad.

En esta construcción social de identidad de género masculino entre trabajadores del volante dentro del espacio urbano, y su relación con los distintos ámbitos laborales que usan y transitan, así como los vínculos que establecen cotidianamente con otras personas para definirse, ambigua y contradictoriamente como hombres (Aguilar Nery, 2003).

La opinión generalizada es de por sí negativa. Sin embargo, es importante tener presente un elemento subjetivo de lo que significa ser

motorista de transporte público. Este elemento es la pasión de ser motorista, la pasión por realizar un trabajo que trae consigo un estilo de vida muy particular. Esta ocupación no se limita exclusivamente a conducir un automotor sino a adoptar un estilo de vida rechazado por muchos pero aceptado por otros.

La mayor parte de noticias que se escuchan en El Salvador acerca de los motoristas del transporte público de pasajeros siempre son expresadas por otros, es decir por personas que no tienen la relación directa con ellos o con su oficio. Por esa razón se podría plantear que los descalifican o critican por la forma en cómo se comportan diariamente: de manera irrespetuosa, irresponsable, imprudente y grosera.

De esta manera se ha hecho énfasis solo en los aspectos negativos que acompañan a éste oficio; el bajo nivel económico y educativo de muchos de sus miembros, además de su escasa capacitación y su irresponsabilidad entre otros elementos. De este modo se niegan atractivos positivos que el oficio de motorista ofrece a sus miembros. Es decir aquellas vías a través de las cuales los motoristas perciben y experimentan el transportar pasajeros de manera segura y eficiente como un oficio significativo a desempeñar (Aguilar Nery, 2000).

2.3.2.4. De los usuarios del transporte colectivo.

Los usuarios del transporte público, al decir de las instituciones estatales y no estatales y los empresarios y motoristas son el origen y fin para un buen

servicio. Todos los actores por lo menos en discurso, defienden y asumen que toda la actividad empresarial que realizan tiene como finalidad servir a los usuarios, en este caso a los del transporte.

Sin embargo en la práctica la realidad es otra. A pesar de ser la gran mayoría, es el grupo que recibe el maltrato, la exposición a la inseguridad y las incomodidades que viajar en el transporte colectivo conlleva (Fuentes, 2014). Gracias a los usuarios, los empresarios pueden recibir sin interrupción sus ingresos a diario e incrementar sus ganancias económicas con lo cual cumplen uno de sus propósitos empresariales.

De acuerdo a datos del Centro para la Defensa del Consumidor, (en adelante CDC) a diario se moviliza un aproximado de 2.5 millones de usuarios del transporte público en todo el país; y en el caso del Gran San Salvador, aproximadamente 1.5 millones de usuarios, que al proyectarlos en términos financieros se podría afirmar que solamente en San Salvador, donde se cuenta con el servicio de transporte urbano con una tarifa promedio de 0.23 Cts, por pasaje individual, el nivel de ingreso que perciben los empresarios del transporte público, en conjunto alcanza los 345,000 dólares diarios (CDC, 2011).

Los usuarios al final son clientes cautivos de este sistema de transporte, que no brinda el servicio de calidad esperado a pesar que cada usuario está obligado a pagar por el mismo. De esta manera, el usuario no tiene más opción

que hacer uso diario de este sistema y soportar en silencio el incumplimiento de sus derechos como consumidor.

Las características de la población que mayoritariamente hace uso del servicio de transporte colectivo están constituidas principalmente por trabajadores de diversas ramas de la economía. Asalariados del comercio, la construcción, obreros y obreras de las maquilas, empleados públicos y en número considerable los estudiantes.

La mayor parte tiene como común denominador la dependencia exclusiva de un salario mínimo, por lo que pertenecen a la mayoría de población con niveles de ingresos económicos bajos (*Ibíd*). Es decir población que no cuenta con otro medio para trasladarse a sus lugares de trabajo.

Son los usuarios entonces, los que a pesar de ser el “*principio y fin*” del servicio, están obligados a pagar por viajar en unidades cada vez más inseguras, deterioradas, abarrotadas mucho más allá de su capacidad real y por supuesto, enfrentados al maltrato constante de motoristas y cobradores. Los usuarios pagan al final los platos rotos de un servicio crecientemente cuestionado por la opinión pública (Rivas, 2011).

Y es que viajar en bus o microbús en las horas de mayor movimiento “*horas pico*” como suele decirse, e incluso en horas de menor movimiento, constituye un desafío diario para todos los usuarios que de manera obligada abordan las unidades. En el interior de estas, es cada vez más común los

hechos delincuenciales, como también viajar en medio de un ambiente cada vez más estresante, ruidoso, inestable y de constante maltrato físico y mental (Cañas, 2011).

2.4. El transporte público en el marco de la antropología.

Desde el punto de vista antropológico es posible estudiar los diversos contextos en los cuales los seres humanos comparten y se relacionan, en el entendido que estos escenarios pueden ser temporales o permanentes y creados a interés de los mismos grupos sociales.

Desde esta perspectiva, la antropología en tanto disciplina que tiene como sujetos de estudio a los grupos sociales, busca conocer y dilucidar los diversos parámetros que se configuran en los espacios donde estos grupos se mueven; aspectos como el contexto, los grupos predominantes, las incidencias, la influencia territorial, los valores que se tejen y los vínculos entre los miembros de los grupos, como también entre los grupos sociales mismos.

Por estas razones, el presente estudio se realizó a partir de la corriente antropológica basada en el estructural funcionalismo, partiendo que los principales conceptos de este enfoque teórico permiten el análisis de los diversos factores, tomando como base la estructura y las funciones que se manifiestan en la organización o el tejido social. De esta manera, los diferentes fenómenos se visualizan de manera integrada, y en conexión de unos con otros, sin aislarse e incidiéndose de manera mutua (Geertz, 2003).

Se pretendió también, desarrollar el estudio en el marco de la antropología urbana, como una subdisciplina de la antropología social, que analiza principalmente la dinámica sociocultural en las ciudades, trayendo nuevas perspectivas sobre las diferentes actividades sociales, las aglomeraciones, la actividad simbólica y la multiculturalidad de la ciudad (Augé Marc, 1998).

La cotidianidad urbana constituye un amplio espacio en el cual se articulan de diversas formas la variada multiculturalidad que practican los diversos grupos de personas en su vida diaria. Prácticas que en alguna medida no son visibles en otros espacios geográficos, y que en los ámbitos urbanos reflejan fuertes expresiones de una realidad, en la cual conviven diversos sectores sobre los cuales no se ha profundizado desde la perspectiva antropológica. Como dice (Aguilar Nery, 2003, pp.130):

El mundo de la vida cotidiana con su heterogeneidad e indeterminación es un mundo de historias y trampas, ingenio, vanidades, proverbios, fragmentos, memorias, lo articulado y lo inarticulado; lo efímero, lo persistente, lo privado, lo profano, lo juguetero; lo predecible o impredecible.

La variedad de los grupos entonces, presenta igualmente una variedad de temáticas propicias para el estudio antropológico como son las relaciones entre los usuarios, el lenguaje de los motoristas del transporte público, el perfil

socio cultural de los motoristas y otros temas que permitirían tener claramente definida la dinámica socio cultural en el servicio del transporte público. Sin embargo, generalmente los estudios hablan sobre los sectores sociales y sus particularidades; pero es importante en este caso, generar reflexión desde el grupo social mismo, es decir, escuchar al sujeto principal manifestar su visión sobre el contexto social del cual es parte y a partir de ahí, acercarse a la realidad no sólo del sujeto mismo, sino también del tejido social y sus dinámicas (Delgado, 2007).

Uno de estos grupos que se configuran en un contexto determinado son los motoristas del transporte público de pasajeros, que tienen como trasfondo contextual el crecimiento de la ciudad de San Salvador con sus contradicciones propiamente urbanas, que ha ido creando un entorno en que el transporte influye en la formación de las multi-identidades de un segmento particular de habitantes de la ciudad capital y sus alrededores.

Por un lado los usuarios, que en su conjunto constituyen un marco de identidad propia, en un contexto mucho más amplio de múltiples identidades y por otro, los operadores (motoristas) quienes de manera particular, como ya se ha afirmado, integran su propio perfil social y cultural que de alguna manera influye en la dinámica de la prestación del servicio.

En segundo lugar y expresada en un vínculo que igualmente determina la relación entre los motoristas y los usuarios, se encuentra la relación institucional

entre el Estado a través del de Viceministerio de Transporte con los empresarios, que en tanto concesionarios de las líneas de transporte proporcionan el servicio.

El contexto socioeconómico y cultural del grupo de motoristas a estudiar se plantea en una zona geográficamente definida como urbana, además que cada una de las unidades que conducen tiene como recorridos zonas con esta característica. Este contexto urbano, determina la conducta social del sujeto principal del estudio, es el contexto entonces donde tiene su vida, su familia, su trabajo, sus amigos, sus colegas y donde desempeña su labor principal: conducir un microbús.

Los motoristas constituyen un sector social muy particular, tomando como referencia que el mismo reúne una serie de características socioculturales propicias para su análisis e interpretación desde la perspectiva del estructural funcionalismo. Entre las características particulares que se pueden destacar de este grupo, están su organización social, el estatus y el rol social que tienen interiorizado, el conflicto de valores y la propia conducta social como también la ponderación de sus propias condiciones socioculturales en el marco del contexto en el cual desempeñan su labor (Aguilar Nery, 2008).

De manera específica, la organización social de los motoristas se puede caracterizar como un agrupamiento que tiende más a la dispersión, es decir que no cuenta con una expresión orgánica propiamente tal, sino más bien con

características de un grupo cuya práctica sociocultural es la que lo hace significativo dentro de la sociedad. Es decir, no cuentan con una expresión formal de su gremio; no tienen una organización constituida con liderazgos, pero si con mucha fuerza y práctica sociocultural dentro de la sociedad misma (Rivas, 2011).

El análisis de los sujetos principales entonces, implica indagar e interpretar información obtenida de y desde los mismos sujetos; como también de los grupos primarios y secundarios, que son parte directa o indirecta de los mismos. Para el caso de los motoristas del transporte público, es posible identificar los diferentes grupos sociales directos que conviven con el mismo como son los usuarios del servicio, cobradores, empresarios, y otros personajes que de manera indirecta forman parte de la misma cotidianidad.

Por otro lado, la indagación sobre cómo se construye y funciona el tejido social mismo de los motoristas, y cómo estos factores inciden en su comportamiento cotidiano, más allá de lo propiamente laboral, en el contexto familiar y comunitario, permite dilucidar aspectos como estatus social, rol social, conflicto de valores y por supuesto la desorganización social misma en la que convive el sector.

La movilidad social es otro concepto importante aplicable a este sector estudiado. De manera concreta esta se refleja en el mismo grupo o en la misma actividad como generalidad, pero no se percibe esta movilidad hacia otros

sectores sociales. La estructura jerárquica de los empleados del transporte, se limita a ubicaciones y funciones claramente definidas que por sí mismas limitan las posibilidades de aspiración a otros niveles verticalmente jerárquicos.

Se destaca además, la conducta social de los motoristas, que se refleja de manera clara principalmente en la interacción que tiene con el usuario del servicio. Esta relación se revela de manera cotidiana en el interior de las unidades del transporte, en donde se establece un contexto temporal de relación dominado subjetivamente por el motorista, quien considera la unidad en si como una prolongación de su propia casa (Aguilar Nery, 2000).

El transporte colectivo, en tanto punto de aglomeración social, constituye un modelo complejo de convivencia social, razones suficientes para motivar diversas y multidisciplinarias reflexiones a partir que dadas sus características constituye un espacio en el cual diversos grupos desarrollan su propia identidad y posicionamiento social. El usuario por su lado, revela una conducta social muy particular como expresión máxima del multiculturalismo propio de los espacios urbanos (Delgado, 2007).

Hacer un viaje en un microbús es un “*recorrido social*” en el cual se pueden establecer contextos de gran riqueza socio-cultural, pues se construyen y de-construyen relaciones sociales entre individuos obligados a verse, a tocarse, a sentirse de manera casual (Augé Marc, 1998).

En otras palabras, el interior de las unidades de transporte es una especie de mundo donde todos se mueven a la defensiva, con instinto, con sentido común, con sentimientos mientras defienden un territorio que temporalmente asumen como propio, por el tiempo que el viaje se prolonga.

Se pretende indagar las razones por las cuales en el microbús se dan momentos sociales transitorios, algo así como una antropología en movimiento. Entonces, no se va a estudiar el microbús, sino lo que sucede en el microbús mientras éste junta ambientes multiculturales de razón temporal; y dentro de este ambiente aparece de manera predominante el operador o motorista del mismo.

Y es que a pesar de ser espacio reducido y en movimiento, el escenario que se configura en el interior de la unidad de transporte colectivo crea diversas características propias de ser estudiadas antropológicamente. Para empezar, en el interior de estas unidades en plena operación se establecen marcos comunicacionales, lenguaje, comportamientos, jerarquías, como también la confluencia de diversos aspectos y enfoques sobre la realidad social y de los conflictos sociales de cada uno de los individuos en su carácter de usuarios.

Ese segmento conformando por usuarios y operadores, se consolida cotidianamente, y de manera variada desarrollando imaginarios colectivos, símbolos y significados, marco de relaciones en un espacio en permanente movimiento que visto a la luz de la perspectiva de la antropología urbana se

erige como un *no lugar*; como un momento social transitorio (Marc Augé , 2000).

Es decir un “*espacio donde proliferan los puntos de tránsito y las ocupaciones provisionales (...) es el espacio del viajero diario, aquel que dice el espacio y, haciéndolo produce paisajes y cartografías móviles*” (Delgado, 1999, pp.40-41).

El espacio del bus entonces, reúne a diferentes actores de la sociedad que expresan a veces sin quererlo, sus necesidades cotidianas, además de sus sueños y fantasías. Se evidencian angustias, temores, pero también formas de comportamiento culturales en torno a la violencia, la inseguridad, lo público, lo privado, el arte y los valores.

CAPITULO III

EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se orientó con un enfoque metodológico cualicuantitativo, el cual permitió identificar en primera instancia una muestra determinada y focalizada de usuarios del transporte público y a partir de ahí, se indagó sobre los factores y variables cualitativas de esa misma muestra en el propio contexto de la situación a estudiar, para generar resultados que contribuyan con conocimientos determinando las factores vinculantes entre las variables identificadas.

3.1. Diseño y tipo de estudio:

El estudio es de tipo *ex post facto*; en este tipo se incluyen:

Aquellos estudios en los que las limitaciones para el contraste de las relaciones causales vienen dadas por la imposibilidad de manipular la variable independiente...dentro de esta categoría se han podido seguir entre los siguientes planes de investigación los prospectivos, en los que se comienza estudiando una variable independiente y después se mide la dependiente. (Montero, Ignacio & León, Orfelio, 2007, PP. 121).

Durante el análisis los fenómenos se enfocaron no solamente de manera unilateral, sino también en su interrelación con otros espacios y contextos

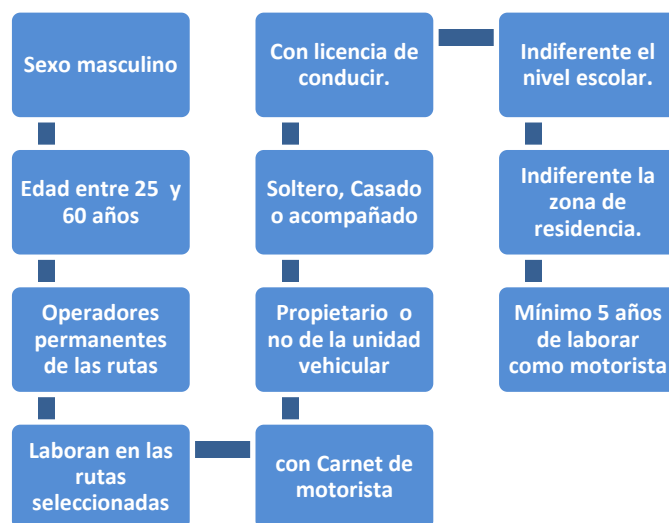
culturales y cotidianos en los cuales interactúa el sujeto de estudio. Además, se abordan los fenómenos desde los cuatro espacios o dimensiones culturales: el espacio, el tiempo, lo coyuntural y lo estructural.

3.2. Participantes:

Se enfocó en los motoristas, específicamente los que operan las rutas de transporte colectivo MB042A0, MB042B0 y MB042C0 que circulan desde Santa Tecla hasta el centro de San Salvador. Se realizó una muestra de tipo no probabilística; particularmente un muestreo intencional o de conveniencia donde el investigador seleccionó directa e intencionadamente los individuos de la población.

Sin embargo, se plantean criterios básicos de participación, como los siguientes:

Figura 2, Criterios de inclusión de participantes,



Fuente: Elaboración propia. Noviembre 2014.

Se designó a cada individuo que posee las características que al investigador le resultaron relevantes a partir de los mismos criterios mencionados. El universo se estableció con 150 motoristas de las rutas MB042A0; MB042B0, MB042C0 que se encuentran registrados y autorizados por el Viceministerio de Transporte.

De igual forma se trabajó una encuesta descriptiva con los usuarios del transporte que brindan las tres rutas seleccionadas, con el propósito de conocer a partir de los primeros hallazgos las impresiones que tienen en relación al servicio de transporte proporcionado por dichas rutas.

3.3. Instrumentos:

Se utilizó la entrevista semi estructurada y la observación no participante, y como instrumentos específicos una guía de entrevista y una guía de observación. La guía de entrevista permitió obtener de manera “informal” información importante para la investigación. Esto requirió obviamente una justa selección de la persona con la cual se sostendría la conversación abordando los tópicos de interés, previamente estructurados en la guía.

Con relación a la guía de observación, esta integra las variables necesarias y sus respectivos ítems de chequeo, que se trabajaron a partir que el tipo de observación que se plantea es no participativa. Además y como elemento importante se llevó un cuaderno de campo, registrando diversos hechos tanto descriptivos como interpretativos de lo observado.

Como instrumento orientado a la obtención de información de los usuarios en relación a la calidad del servicio, se trabajó una encuesta dirigida de manera directa a los usuarios de las rutas en mención, con la intención de obtener de primera mano la percepción que tienen sobre la calidad del servicio.

El proceso de construcción de los instrumentos (guía de entrevista como también la encuesta) incluyó tanto el proceso de formulación de los mismos de manera específica como también la definición de los contenidos últimos de cada uno, para lo cual se desarrolló una serie de pasos que a continuación se describen.

3.3.1. Matriz de variables:

La elaboración de una matriz de variables fue el primer paso. Esto consistió en identificar de manera específica cada una de las variables que de acuerdo a los objetivos trazados permitió profundizar en los hallazgos.

A partir de las variables identificadas, fue posible establecer la dimensión de cada una, para luego plantear un conjunto de sub variables, como contenidos mucho más aterrizados a partir de la dimensión.

Con estos contenidos, variables, dimensión y sub variables, fue posible identificar los diversos indicadores de cada uno de los objetivos específicos planteados, para luego inventariar el conjunto de ítem básico para la formulación de los instrumentos.

Alrededor de los indicadores fue posible agrupar de uno a más ítems, tomando en cuenta los niveles de profundidad que se pretenden lograr en cada uno y que lógicamente en el proceso de validación mismo permitirá depurarlos.

Tabla 8; Matriz de Variables: **INCIDENCIA DE LAS CONDICIONES SOCIOCULTURALES DE LOS MOTORISTAS, EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS ENTRE SAN SALVADOR-SANTA TECLA.**

OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de las condiciones socioculturales de los motoristas, en la calidad del servicio a los usuarios del transporte público de pasajeros entre San Salvador-Santa Tecla

O.E.1) Identificar los elementos culturales particulares de los motoristas del transporte colectivo de pasajeros					
VARIABLE	DIMENSION	SUB VARIABLES		INDICADORES	ITEM
Elementos Culturales	Creencias	Percepción sobre el bien y el mal	Ideas religiosas	Conocimiento de	¿Cuál es el origen del hombre?
					¿Qué piensa de la evolución?
					¿La ciencia contradice la Biblia?
					¿Es más importante la religión que la ciencia?
					Si me porto mal ¿me iré al infierno?
					Si me porto bien ¿me iré al cielo?
		Percepción mitos	Creencia en mitos	Participa festividades religiosas en	¿Los buenos siempre ganan?
					¿Hay personas malas en todos lados?
					¿La Biblia es la única fuente de conocimiento?
					¿La iglesia es más importante que la escuela?
					¿El Cipitío existe?
					¿Existe la Siguanaba?
	Religión	Religiosidad	Asiste a misa /culto	Creencia en Dios	¿Existe la Carreta Chilloná?
					¿Existe el Cadejo?
					¿Qué hace el Viernes Santo?
					¿Participa en actividades religiosas en su comunidad?
					¿De qué tipo?
					¿Con quiénes lo hace?
					¿Elaboran nacimiento o árbol en navidad en su casa?
					¿Asiste a alguna iglesia?
					¿Cuál?
					¿Con quién asiste?
					¿Desde hace cuánto tiempo la frecuenta?
					¿Que lo motivó a asistir?
Lenguaje	Formas expresión	de	Expresión Verbal		¿Qué piensa del pastor o sacerdote?
					¿Cree en Dios?
					¿Cree que Dios creó el mundo?
					¿Sabe hablar otro idioma?
					¿Cuál?
					¿Lo habla y lo escribe?
					¿Cómo lo aprendió?
					¿Cómo traduce las siguientes expresiones verbales?
					¿Cuando van tarde?

Relaciones sociales	Jerarquías	Expresión verbal/señas gestos	no o	¿Cuando la unidad va llena de pasajeros?
				¿Cuándo se aproxima un punto de parada?
				¿Si ven a la policía?
				¿Sí ven a una mujer atractiva?
				¿Cuándo en el recorrido encuentran a un colega?
				¿Cuando hay algún accidente?
				¿Cuando están poniendo esquelas?
				¿Cuando quieren sobrepasar a otro?
				¿Para que el cobrador cierre la puerta de atrás?
				¿Para pedir vía?
				Mencione tres piropos que le ha dicho a una mujer mientras usted labora
				¿Cuando van tarde?
	Reconocimiento de autoridad	¿Cuando la unidad va llena de pasajeros?		
		¿Cuando se próxima un punto de parada?		
		¿Cuando ven a la policía?		
		¿Cuando ven a una mujer atractiva?		
		¿Cuando en el recorrido encuentran a un colega?		
		¿Cuando hay algún accidente?		
		¿Cuando están poniendo esquelas?		
		¿Cuando quieren sobrepasar a otro?		
Política	Rol jefe/subalterno	Participación empresarial		¿Para que el cobrador cierre la puerta de atrás?
				¿Para pedir vía?
				¿Qué señas con las manos utiliza?
				¿Quién manda en la empresa?
				¿Hay respeto hacia el jefe?
				¿Se respetan entre todos los motoristas?
	Rol Laboral	Desempeño laboral		¿Tiene familiares en la empresa?
				¿Qué función tienen ellos en la empresa
				¿Cómo llegó usted a la empresa?
				¿Qué función empezó desempeñando?
				¿Es usted dueño de alguna unidad de transporte?
				¿Cómo la adquirió?
	Ambiente laboral	Relación laboral		¿Cómo lo trata el jefe?
				¿Se considera un trabajador responsable?
				¿Cuántas veces ha tenido altercados con colegas?
				¿Cómo es la relación con el cobrador?
				¿Ha sido testigo de algún despido de compañeros?
				¿Justifica las razones del despido?
Nivel asociatividad			¿Lo han amenazado con despedirlo alguna vez?	
			¿Por qué fue?	
			¿Tiene compañeros indisciplinados?	
			¿Pertenece a alguna organización gremial?	
			¿En qué le ha beneficiado estar organizado?	
			¿Qué piensa de los proyectos de gobierno: SITRAMSS, FONAT, pago de pasaje electrónico?	
Opinión sobre el gobierno			¿Mencione tres proyectos	

Percepción de los usuarios	Valores	Convivencia	Preferencia partidaria	gubernamentales que le beneficien? ¿Tiene algún partido político de su preferencia? ¿Cuál partido? ¿Desde cuándo apoya a ese partido político? ¿Asiste a votar con su familia? ¿Qué entiende por respeto? ¿Se siente respetado? ¿Respeto al otro?			
			Respeto al otro	¿Qué entiende por amistad? ¿Tiene amigos dentro de la empresa? ¿Cómo ve eso de que el cliente siempre tiene la razón? ¿Qué entiende por solidaridad?			
			Armonía con el otro	¿Son solidarios con usted? ¿Es solidario con sus compañeros de trabajo?			
			Honradez	Respeto a las pertenencias	¿Entrega usted los ingresos completos a diario a la empresa? ¿Qué le parece eso de quedarse con el vuelto?		
		Solidaridad					
	O.E.2) Determinar la percepción de los usuarios del transporte colectivo sobre la dinámica social del motorista del transporte público salvadoreño						
	Económica	Presupuesto	Tarifas	¿Con qué frecuencia viaja en esta ruta? ¿Cuál ruta es la que más usa? ¿Cuánto invierte en transporte? ¿Cuántas unidades aborda para llegar a su destino? ¿Qué piensa de las tarifas del transporte? ¿Hacia dónde se dirige cuando viaja diariamente? Trabajo, casa, otros. ¿En su carácter de usuario, es bien atendido?			
				Buen trato	¿Cómo es el trato de los motoristas y cobradores? ¿Qué opinión tiene sobre los motoristas? ¿Cree que el motorista está calificado para esa labor? ¿Ya ha tenido algún tipo de altercado con algún motorista? ¿Por qué fue		
					Puntualidad	¿Qué opinión tiene de los cobradores? ¿Es puntual el transporte? ¿Los motoristas respetan los recorridos? ¿Ha sido víctima de accidente mientras viaja en transporte público?	
						Conducción responsable	¿Es seguro su viaje con la forma de como maneja el motorista? ¿Ya le han quitado el vuelto?
							Delitos dentro de las unidades
	Eficiencia	Calidad del servicio	Buen trato	¿Qué piensa del SITRAMSS? ¿Qué piensa del FONAT? ¿Qué piensa del pago electrónico con tarjeta? ¿Considera que con los planes estatales el transporte mejorará?			
				Seguridad	Opinión sobre el gobierno	Proyectos estatales	
	O.E.3) Ponderar las variables sociales más sobresalientes de este grupo social y contextualizarlas dentro de						

los hechos sociales totales					
Aspectos sociales	Años de vida	Rango de edad	Edad	¿Qué edad tiene?	
	Escolaridad	Grado académico	Grado cursado	¿Qué nivel escolar?	
				¿En qué escuela estudió?	
				¿Ha asistido a la universidad?	
				¿Hace cuánto tiempo aprendió a manejar?	
				¿Estudia actualmente?	
	Económicos	Ingresos familiares	Patrimonio	¿Ha pensado en seguir estudiando?	
				¿Es propietario de la vivienda?	
				¿La alquila?	
			Acceso a servicios	¿La heredó?	
				¿En su vivienda tiene los servicios básicos (agua, luz)?	
				¿Le han suspendido algún servicio por mora?	
			Ingresos	¿Es puntual en sus pagos?	
				¿Cuántas personas dependen de usted económicamente?	
				¿Tiene algún crédito activo?	
				¿Cuántos trabajan en su casa?	
				¿Cuál es su ingreso económico mensual?	
				¿Recibe otro tipo de ingreso?	
				¿Usted o su esposa reciben alguna remesa?	
	Estabilidad económica		Comodidades en el hogar	¿Tiene refrigeradora?	
				¿Cocina de gas o eléctricas o de leña?	
				¿Tiene lavadora?	
			Consumo	¿Tiene vehículo u otro medio de transporte personal?	
				¿Desde qué año lo tiene?	
				¿Los artículos domésticos los compro al crédito o al contado?	
				¿Dónde compran la ropa para usted y su familia?	
				¿Le gusta ir a los “usados”?	
				¿Dónde compra el calzado suyo y de su familia?	
				¿Tiene algún proyecto familiar que no puede ejecutarlo por falta de dinero?	
	Legalidad		Documentos de identidad laboral	¿En qué otra actividad le gustaría trabajar?	
				¿Es beneficiario de algún programa de gobierno?	
			Licencia	¿Qué otro tipo de vehículos maneja?	
				¿Tiene licencia de conducir vigente?	
				¿Cómo la obtuvo?	
			Carnet motorista	¿Ha manejado sin tener licencia?	
				¿Cuánto tiempo tiene de tenerla?	
				¿Tiene carnet de motorista vigente?	
			Normativa transito	¿Hace cuánto lo obtuvo?	
				¿Cuántas esquilas le han puesto en los últimos tres años?	
			Sanciones de transito	Mencione tres faltas de transito que más comete	
				¿Considera que conoce la normativa de tránsito?	
			Contratación legalmente establecida	¿Tiene seguro social?	
				¿En qué otra actividad ha laborado?	
			Estabilidad laboral	¿Ha firmado algún contrato de trabajo?	
				¿Tiene vacaciones?	
			Prestaciones laborales	¿Labora los días feriados?	
				¿A qué horas entra a trabajar?	
				¿A qué horas sale de trabajar?	

Perfil socio cultural	Relaciones y comunidad	Lugar de residencia	Domicilio Hacinamiento	¿Cuántas horas diarias maneja el microbús?
				¿A qué horas le gusta más trabajar?
		Dinámica familiar	Acceso a servicios básicos	¿Ha recibido algún curso de capacitación laboral?
				¿Dónde vive?
				¿Qué medidas tiene su vivienda/ lote?
				¿Cuántos viven en su casa?
		Relación con la comunidad	Convivencia	¿A qué escuela asisten sus hijos?
				¿Escuela pública?
				¿Escuela privada?
				Cuándo se enferman: ¿dónde los atienden?
				¿Cómo es la relación con sus vecinos?
				¿Pertenece a alguna asociación comunal en su lugar de residencia?
	Identidad	Hábitos	Lectura	¿Lee libros?
				¿Cuáles ha leído?
				¿Lee revistas?
				¿Cuáles?
				¿Qué periódicos lee?
		Prácticas de diversión	Recreaciones	¿Usted los compra?
				¿Lee la Biblia?
				¿Qué tipo de música le gusta?
				¿Qué emisoras escucha?
				¿Por qué le gustan esas?
				¿Ve televisión?
				¿Tiene cable?
				¿Qué canales le gustan?
				¿En qué horario ve televisión?
				¿Ve noticias?
			Uso de tecnologías	¿Cuál noticiero le gusta más?
				¿Ve telenovelas?
				¿Cuáles?
				¿Qué programas nacionales de TV mira?
				¿Va al cine?
				¿Mencione cinco películas que le gustan y que cuando puede las repite?
				¿Ha visitado algún museo?
		Patrón de consumo	Alimentación	¿Qué significan los adornos en el microbús?
				¿Por qué se los pusieron?
				¿Qué hace en sus días libres?
				¿Sale a recrearse con su familia?
				¿Dónde van regularmente?
				¿Tiene teléfono celular? Post pago o prepago?
				¿Qué redes sociales utiliza?
				¿Cuál de estas redes le gusta y usa más?
				¿Tiene computadora en su casa?
				¿Tiene internet domiciliar?
				¿Dónde desayuna almuerza y cena?
				¿Su comida la paga al contado o al crédito?
				¿Qué comida es la que más le gusta?
				¿Con que dinero paga su comida mientras labora?
				¿Qué tipo de comida es la que más consume?
				¿Sale a comer fuera con la familia?
				¿Al terminar la faena quien limpia la unidad?

Comportami ento	Masculinidad	Relación de pareja	¿Algunas personas en especial que le gusta se sienten a su lado?								
			¿Tiene esposa?								
			¿Casado o acompañado?								
			¿Tiene hijos?								
			¿Cuántos?								
			¿Se siente feliz con su esposa?								
			¿Cuántos años tienen de estar juntos?								
			¿Se han separado alguna vez?								
			¿Por qué?								
			¿Lo visita su esposa frecuentemente a su trabajo?								
		Infidelidad	¿Tiene alguna amante en los alrededores de su trabajo?								
			¿Cómo la conoció?								
			¿Cada cuánto se miran?								
		Machismo	¿Tiene hijas?								
			¿Quién hace las tareas del hogar?								
			¿Y los hijos varones ayudan con estas tareas?								
	¿Qué piensa de eso de tener más de una mujer?										
	Costumbres adquiridas	Visión del mundo	¿Ha estado en otro país?								
			¿En cuál?								
			¿Hace cuantos años?								
			¿Porqué se fue?								
			¿Se fue legal o ilegal?								
			¿Cuantos años estuvo en el exterior?								
			¿Por qué se regresó?								
			¿Qué le pareció la vida en ese otro país?								
O.E 5) Indagar la relación entre factores culturales del transportista respecto a la calidad en la prestación del servicio al usuario del transporte público											
Relación cultura/cali dad			Relaciones técnica	Relación motorista/microbús	Adornos del microbús	¿Qué tipo de adornos le gusta ponerle a la unidad?					
	¿Qué tipo de letreros le ha puesto?										
	Mencione tres letreros que le gusten para su unidad?										
	Mantenimiento	¿Qué tan importante es para usted el estado mecánico de la unidad?									
		¿Qué tan importante es para usted el estado físico de la unidad?									
		¿Tiene ayudante/cobrador en su unidad?									
	Interacción	Relación Motoristas/cobrador	Relación laboral	¿Cuantos años tienen de trabajar juntos?							
				¿Qué edad tiene el cobrador?							
				¿Cómo lo conoció?							
				¿Tiene apodo?							
				¿Quién se lo puso?							
				¿Qué le parece el trato que el cobrador da al usuario?							
			Comparación de ingresos	¿Cuánto es el ingreso del cobrador?							
				¿Usted ya ha trabajado de cobrador?							
				Definición de usuario	¿Quién es el usuario?						
					¿Fuera de sus labores usted es usuario del transporte?						
					Percepción sobre el usuario	¿Sus familiares son usuarios del transporte?					
				¿Qué piensa de los usuarios del transporte?							
			¿Qué es lo que más le molesta del usuario?								
			¿Qué piensa de la opinión negativa sobre los motoristas?								
			Auto percepción de		¿Qué entiende por calidad de servicio?						

Impresión sobre la calidad del servicio	Percepción sobre el servicio	calidad	¿Cree que el servicio de transporte es de calidad?
			¿Creé que usted da buen trato a los usuarios?
			¿Lo han asaltado alguna vez mientras labora?
		Seguridad	¿Cuántas veces?
			¿Conocía a los asaltantes?
			¿Cuánto le robaron?
			¿Les robaron también a los usuarios?

3.3.2. Validación de los instrumentos:

A partir de la matriz de variables contenida en la tabla número 8, cada uno de los ítems elaborados a partir de los indicadores, se convirtió en interrogante, que luego se tradujo en contenido de cada instrumento de acuerdo a la finalidad de cada uno.

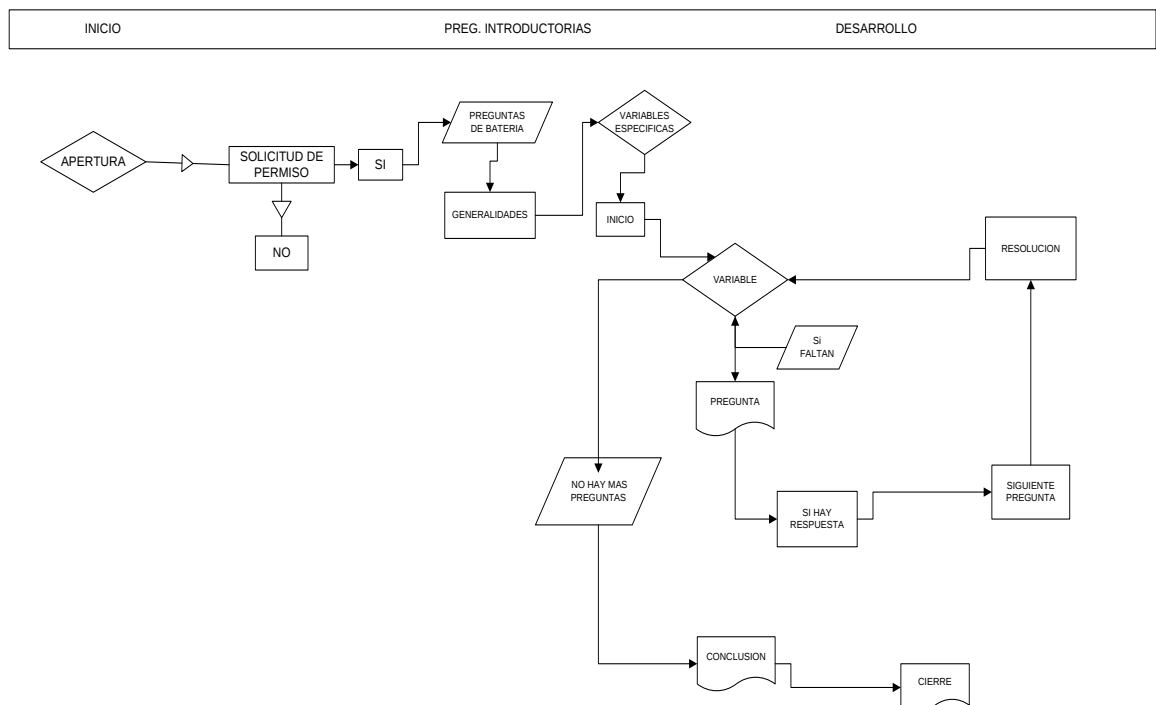
La guía de entrevista dirigida a los motoristas del transporte público de las rutas seleccionadas, abarcó alrededor de 196 preguntas en la versión inicial sujeta a validación. Para ello ha sido necesario trabajar como primera fase 3 entrevistas a motoristas quienes colaboraron para esta fase de validación del instrumento que luego fue procesado a efecto de discriminar aquellas partes que no era necesario mantener.

El proceso de depuración de la primera versión, ha sido consistente pues al final se formuló la versión definitiva que integra los diversos puntos necesarios a considerar en cada uno de los objetivos trazados. La versión final de la guía de entrevista a los motoristas se presenta en los anexos.

Para efecto de ordenamiento en la ejecución de las entrevistas, fue necesario elaborar un flujograma, en el cual se establecieron el ciclo de manejo

de los contenidos de la entrevista, en sus diversos momentos. Esto permitió además administrar las preguntas de acuerdo a los momentos y giros de la conversación y evitar caer en momentos repetitivos.

Figura 3, Flujograma de entrevista a motoristas del transporte público,

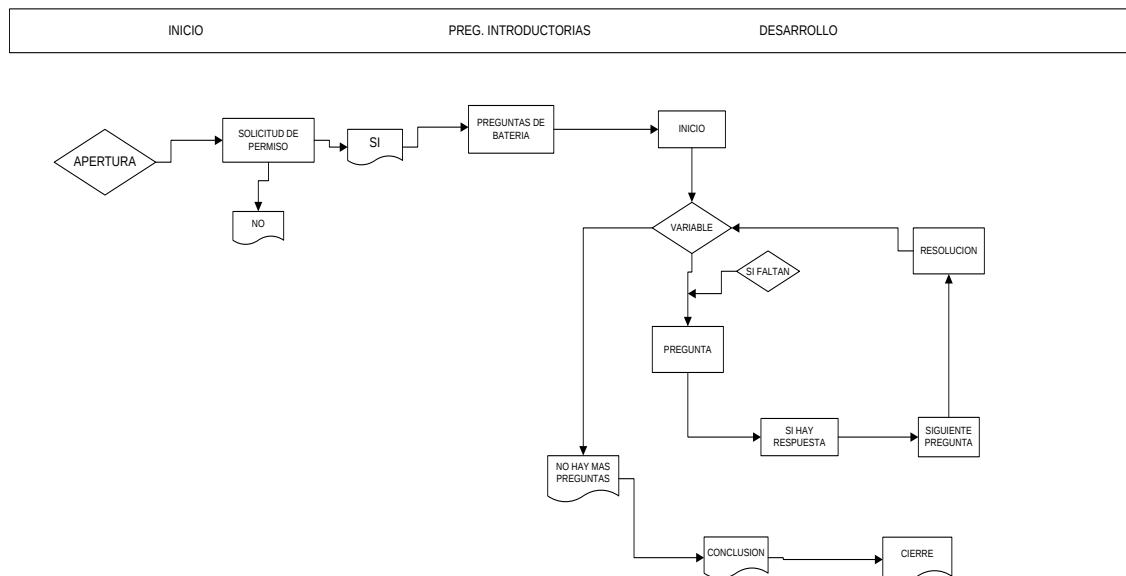


Con la encuesta a los usuarios del transporte público, el procedimiento de validación fue similar. Se elaboró una primera versión con 28 preguntas básicas sujetas a validación que luego se trabajó con 95 usuarios del transporte, permitiendo al final obtener la versión del instrumento definitivo que se encuentra agregada como anexo.

Igualmente se elaboró un flujograma del proceso de aplicación de la encuesta a los usuarios, estableciendo los diferentes momentos de abordaje de

las variables establecidas, teniendo como origen la apertura, la solicitud del permiso al informante, como también el ciclo de preguntas en cada momento.

Figura 4, Flujograma de aplicación de encuesta a usuarios del transporte colectivo.



Ambos flujogramas (figuras 1 y 2) ordenaron de manera lógica el proceso cíclico de aplicación de ambos instrumentos, como también el cumplimiento de la obtención de la información necesaria para el logro de los objetivos propuestos.

Al tener los instrumentos aplicados, la encuesta se procesó en una hoja de cálculo *Excel* que permitió mediante la estadística inferencial, y el programa informático SPSS depurar los diversos contenidos para el instrumento final. La encuesta fue analizada desde dos aspectos: el primero seleccionando todas aquellas preguntas cerradas cuyas respuestas tenían expresiones numéricas, y

en segundo lugar las preguntas abiertas, aplicando criterios de exclusión a partir de las interrogantes que orientaban las mismas respuestas.

Las tablas de análisis generadas con este análisis son las que a continuación se presentan:

Tabla 9, Matriz de componentes rotados,

INTERROGANTES	COMPONENTES			
	Trato al usuario	Seguridad	Puntualidad	Conducción Responsable
Pregunta 9	.611			
Pregunta 10	.703			
Pregunta 11	.750			
Pregunta 12	.685			
Pregunta 16			.885	
Pregunta 17			-.590	
Pregunta 18			.654	.652
Pregunta 19				.862
Pregunta 21				.486
Pregunta 14		.887		
Pregunta 15		.929		
Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.				

Elaboración propia, con datos de encuesta

Los contenidos cualitativos de la encuesta, agrupados en 13 preguntas se procesaron a partir de una matriz en *Word*, tomando como base aspectos como Categoría, Código y Nodo, contruidos a partir de los contenidos de las respuestas en cada una de las encuestas, en proceso de validación.

Tabla 10, Validación de componentes de la encuesta a usuarios,

CATEGORIA	CODIGO	NODO
Economía	Tarifa	Debería ser una tarifa más baja.
	Satisfacción	Tarifa alta y mal servicio
Eficiencia		Unidades en mal estado
	Atención al usuario	Maltrato verbal del motorista y cobrador
	Prontitud	Incumplimiento de recorridos
		Falta de puntualidad
Seguridad		Falta de capacitación al motorista
	Delincuencia común	Asaltos, hurtos, homicidios
		Posible complicidad motorista/delincuente
	Riesgos de accidentes	Las unidades no tienen mantenimiento mecánico
Política estatal	Proyectos estatales	Generan problemas, no soluciones
	FONAT, SITRAMSS, pago electrónico	No hay efectiva información sobre los proyectos del gobierno
		Beneficia a unos, no a todos

Elaboración propia, con datos de encuesta

La fusión de los contenidos agrupados en la matriz de componentes rotados, más la matriz de validación de categorías son las que al final permitieron estructurar el instrumento de encuesta definitivo que se procesó con los usuarios.

Para la validación de la guía de entrevista con los motoristas, se utilizó un proceso similar. Se elaboró una matriz en *Word*, estableciendo igualmente los componentes de Categoría, Código y Nodo. Los contenidos logrados resultaron más amplios a partir que la mayor cantidad de interrogantes tienen una dimensión más cualitativa, en tanto son preguntas abiertas que reflejan en la matriz de variables presentada en la tabla número 8.

La tabla de validación de componentes, con las entrevistas a los motoristas del transporte público se presenta a continuación.

Tabla 11, Validación de componentes entrevista a motoristas.

CATEGORIA	CODIGO	NODO
Económica	Ingresos económicos	Ingresos bajos/ egresos altos
		No tienen otro tipo de ingreso
	Acceso a servicio	Solamente trabaja un miembro de la familia
		No dispone de agua, luz, teléfono.
	Consumo	Alimentos, ropa y calzado (visita a usados)
	Comodidades del hogar	Alimentos en comedores de bajo precio
Legalidad	Licencia de conducir	No tiene refrigeradora, cocina, licuadora
		Licencia vencida. No le alcanza el dinero para refrendar.
	Carnet de motorista	Vencido, y por las esquelas no refrenda
	Esquelas y faltas	Con plan de pago por no poder pagar todo
	Estabilidad laboral	Aunque tienen varios años no hay contrato
	Contrato y prestaciones	Sin contrato pero tiene seguro y vacaciones
Relaciones Sociales	Relaciones y comunidad	No tengo problemas con nadie.
	Dinámica familiar	Con familia e hijos mayores
	Relación de pareja	Acompañados. Uno tiene amante
	Jerarquía laboral	Se respeta al patrón, pues por él tienen trabajo
	Rol jefe/subalterno	Respeto/ hay diferentes niveles
	Rol laboral	Se dedican solamente a conducir los microbuses
Valores	Ambiente laboral	Tranquilo. Poco tenso, pero con regaños
	Convivencia	Mucho compañerismo y bromas
	Respeto mutuo	A veces hay bromas pesadas
	Solidaridad	Hay compañerismo y se ayudan todos
	Honradez	Algunos se han quedado con parte del dinero
	Verbal	Con sus propias expresiones de acuerdo al gremio
Lenguaje	No verbal	Señas con las manos, para varias acciones
	Rótulos en los buses	Si son propietarios le ponen lo que quieren
	Lecturas de libros	No leen libros. Solo la Biblia
Identidad	Emisoras de radio	Depende la edad. La que buena, SCAN, YXY
	Televisión	Canales 2,4, 6. No tienen cable
	Periódicos	El Mas- Diario de Hoy
Comportamiento	Días libres	Es rotativo en la semana
	Uso de tecnologías	Sin internet. Aunque con prepago en el teléfono
	Masculinidad	Se siente feliz con la esposa.
	Costumbres adquiridas	Oficios domésticos las mujeres, limpieza del micro el cobrador
	Visión del mundo	Dios creó el mundo/ la religión /escuela
	Relación técnica	La cabina del micro es su segunda casa/hogar
Relación cultura/calidad		El ayudante es el aliado principal para todo
	Interacción	El usuario es a quien se deben pues es el que paga.
	Calidad del servicio	El servicio que proporcionan es de calidad
	Definición del usuario	Es quien nos hace el salario
Creencias	Actividades religiosas	Evangélicos, poca frecuencia al culto.
		Católicos pero no van a misa
		Participan en actividades religiosas en comunidad

3.4. Procedimiento para la recolección de la información:

La guía de entrevista, en tanto herramienta de recolección de información, permitió obtener abundante información sobre diversos aspectos que contextualizan el fenómeno de estudio. Esta guía fue elaborada a partir de determinar los componentes o contenidos principales de la información deseada. Obviamente implica además, la definición del perfil del tipo de personas que se contactó para aplicar la guía, en el momento adecuado.

Se tomó notas en un cuaderno de campo con énfasis en el contexto de los momentos observados, complementando la información además de contextualizar la cotidianidad de manera concreta.

Por otra parte, la observación y la recopilación de diversas referencias bibliográficas fueron de gran ayuda para robustecer los datos previamente extraídos. Se procedió al análisis de contenido, textos, entrevistas o conversaciones utilizando las técnicas descritas previamente.

El planeamiento para la recolección de datos en las entrevistas, implicó establecer contacto directo con los motoristas en sus lugares de trabajo: terminales o puntos de origen como también en las unidades mismas mientras laboran; la hoja de observación se trabajó abordando las unidades de transporte en las horas de mayor movimiento, para captar información etnográfica vinculada principalmente al comportamiento de los motoristas como también de los usuarios.

Con la encuesta el procedimiento de recolección de la información se realizó en aquellos lugares en los cuales en las horas establecidas se presenta aglomeración de usuarios de las rutas en mención.

Se definieron tres puntos geográficos claves para trabajar la encuesta con los usuarios, pues en esos lugares se reúne el perfil señalado del tipo de usuario del que nos interesaba obtener su percepción. Estos lugares son, el punto de origen de las rutas objeto de estudio en Santa Tecla, el segundo constituye un punto intermedio de gran aglomeración de usuarios en la Ceiba de Guadalupe, y finalmente en su destino final en los alrededores del parque Zurita, al oriente de San Salvador.

El trabajo con las encuestas se realizó en diversas horas debido que estos horarios definen el perfil de los usuarios, ya sea como trabajadores, estudiantes, etc.

CAPITULO IV

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS Y RESULTADOS.

El proceso de recolección de la información a través de los diferentes instrumentos planteados con anterioridad, permiten en este momento presentar de manera sistemática los resultados tanto cuantitativos como cualitativos de la investigación realizada.

Posterior a la aplicación de las 300 encuestas a usuario del transporte, estas fueron procesadas en el programa spss statistic 22, para efecto de generar una serie de tablas en las cuales de manera ordenada presentar los hallazgos en relación a cada una de las variables establecidas en el proceso mismo de planificación de la investigación.

Los contenidos cualitativos de las encuestas, es decir aquellos aspectos en los cuales el encuestado argumenta las razones de su respuesta, se procesó en el programa NVivo 9.0 pues los resultados son complementarios entre sí.

En relación a la guía de entrevista a los motoristas de las tres rutas planteadas (MB042A0, MB042B0, MB042C0) estas fueron procesadas únicamente a través del programa NVivo, generando los contenidos cualitativos que se presentan en este mismo capítulo.

Las notas obtenidas mediante la observación de campo igualmente se procesaron a través de este mismo programa.

4.1. Descripción de la población encuestada.

Como ya se mencionó antes, se aplicaron 300 encuestas a personas que tienen como característica común el ser usuarios totales o parciales de las tres rutas ya mencionadas.

El usuario parcial, es aquella persona que diariamente hace uso de la ruta de manera complementaria a otras rutas con las cuales se moviliza desde su origen hasta su destino. En el caso del uso total, lo referimos como aquellos usuarios que únicamente hacen uso de una de las tres rutas para llegar desde su origen hasta su destino, sin necesidad de recurrir a otras rutas.

Tabla 12, Características sociodemográficas de la población encuestada,

Variable		%	Media edad
Sexo	Masculino	56.0%	
	Femenino	44.0%	
Edad			26

De acuerdo a la tabla número 12, las frecuencias de los datos sociodemográficos de la población encuestada nos muestran que el 56% de las 300 personas corresponden al sexo masculino, es decir 168 personas; mientras que 132 encuestados representan a personas del sexo femenino con un 44% de los encuestados. De igual manera, respecto a la edad de todos los

encuestados estos revelaron una media de 26 años que se aplica a ambos sexos.

Al realizar un cruce entre diversas variables, partiendo del interés por demostrar la diversidad del universo encuestado en términos de edad promedio, el sexo y en tercer sentido con la ocupación de cada uno de los encuestados se concluye en la siguiente tabla.

Tabla 13, Ocupación de la población encuestada.

Variable	Recuento	%
Ocupación		
Abogada	2	0.7%
Agricultor	1	0.3%
Ama de casa	5	1.7%
Armador	1	0.3%
Arquitecta	1	0.3%
Asesor de ventas	3	1.0%
Asistente de carpintería	1	0.3%
Ayudante de cocina	1	0.3%
Barbero	1	0.3%
Bodeguero	2	0.7%
Cajera	1	0.3%
Cargador	2	0.7%
Colaborador administrativo	2	0.7%
Colaborador Jurídico	3	1.0%
Comerciante	1	0.3%
Costurera	1	0.3%
Decorador	1	0.3%
Ejecutivo de ventas	49	16.3%
Electricista	1	0.3%
Empleada	45	15.0%
Empleada doméstica	1	0.3%
Empleada Publica	2	0.7%
Empleado	55	18.3%
Entrenador	2	0.7%
Estudiante	51	17.0%
Estudiante y deportista	1	0.3%
Estudiante, Trabajador	1	0.3%
Ingeniera civil	1	0.3%
Inspector de campo	1	0.3%
Limpieza	1	0.3%
Mantenimiento	1	0.3%
Mecánico Industrial	1	0.3%
Obrero	8	2.7%

Periodista	2	0.7%
Presidente de la juventud	1	0.3%
Recepcionista administrativa	1	0.3%
Relojero	1	0.3%
Secretaria	5	1.7%
Seguridad	6	2.0%
Supervisor	1	0.3%
Trabajador	1	0.3%
Trabajo y estudio	1	0.3%
Vendedor	8	2.7%

Como es evidente, la tabla número 13 refleja una composición bastante diversa y amplia, principalmente en los 43 tipos de ocupación que tienen las personas encuestadas.

Entre los aspectos que más sobresalen en la tabla, es el hecho que el sector de ocupación laboral que más predomina entre todos es el empleado, con 55 personas que se auto definieron como tales, representando el 18% de total de las ocupaciones; sin embargo, esta definición continúa siendo bastante general, tomando en cuenta otras definiciones de ocupaciones que aparecen en la misma tabla y que igualmente se pueden definir como empleados. Es de señalar en este caso, que 45 personas del sexo femenino, es decir el 15% del total se autodefinieron como empleadas con lo que aumenta el número bajo esta categoría, entre empleados y empleadas.

A este sector, le siguen en orden decreciente los estudiantes de los cuales fueron abordados 51 de ellos, número alto en comparación a los demás; este sector constituye el 17% del total. A estos les siguen los ejecutivos de ventas con 49 personas encuestadas que se autodefinieron como tales; en esta

parte se podrían agrupar igualmente los autodefinidos como vendedores, categoría que representa el 16.3% del total general.

Los demás sectores de ocupación se encuentran en términos de representatividad porcentual muy por debajo de estos cuatro sectores planteados.

Es de tomar en cuenta con lo anterior, que la explicación a esta diversidad de ocupación se encuentra en que las tres rutas de transporte sujetas a investigación, en varios tramos de sus recorridos autorizados circulan por zonas de alto índice laboral como fábricas, bodegas de artículos diversos, centros comerciales y zonas industriales como las maquilas en el Plan de la Laguna, en Antiguo Cuscatlán.

A esto además se agrega, que en las inmediaciones de los recorridos autorizados a las tres rutas, desde su origen hasta su destino en el Centro de San Salvador se encuentran colegios, escuelas públicas como también universidades por lo que el uso por parte de la población es bastante alto.

En este sentido, es de hacer notar la composición del tipo de población que hace uso diario del transporte colectivo, lo cual puede permitir incluso hasta especular sobre otras variables socioeconómicas no relativas a la presente investigación.

Tabla 14, Cruce entre ocupación y sexo de la población encuestada,

Variable	Sexo	
	Masculino	Femenino
Ocupación		
Abogada	0	2
Agricultor	1	0
Ama de casa	0	5
Armador	1	0
Arquitecta	0	1
Asesor de ventas	2	1
Asistente de carpintería	1	0
Ayudante de cocina	0	1
Barbero	1	0
Bodeguero	2	0
Cajera	0	1
Cargador	2	0
Colaborador administrativo	0	2
Colaborador Jurídico	1	2
Comerciante	0	1
Costurera	0	1
Decorador	1	0
Ejecutivo de ventas	25	24
Electricista	1	0
Empleada	0	45
Empleada doméstica	0	1
Empleada Publica	0	2
Empleado	55	0
Entrenador	2	0
Estudiante	28	23
Estudiante y deportista	1	0
Estudiante, Trabajador	1	0
Ingeniera civil	0	1
Inspector de campo	1	0
Limpieza	0	1
Mantenimiento	0	1
Mecánico Industrial	1	0
Obrero	7	1
Periodista	1	1
Presidente de la juventud	1	0
Recepcionista administrativa	0	1
Relojero	1	0
Secretaria	0	5
Seguridad	5	1
Supervisor	1	0
Trabajador	1	0
Trabajo y estudio	1	0
Vendedor	8	0

La lectura de la tabla 14, permite confirmar nuevamente los sectores predominantes ya anunciados en la tabla 13. En este caso, lo importante de visualizar es como las ocupaciones se distribuyen entre ambos sexos y cuál de estos predomina en términos cuantitativos sobre la ocupación misma. Para el caso, del sector mayoritario de ocupación definido como empleado, la totalidad, es decir las 55 personas definidas como tales pertenecen al sexo masculino.

En otro sentido, de todas las ocupaciones mencionadas, 45 personas correspondientes al sexo femenino se clasificaron como empleadas. Al sumar estos datos, ambas categorías agrupadas entre empleadas y empleados representan un total de 100 personas encuestadas, es decir el 33.33% del total general del universo encuestado.

En el caso del sector que le sigue en orden decreciente, es decir los estudiantes, 28 de estos pertenecen al sexo masculino y 23 al sexo femenino, sumando como se dijo en la tabla número 13, a 51 personas encuestadas que se definieron bajo esta ocupación y que juntas representan el 17% del total.

El otro sector ya definido en ambas tablas como de los cuatro mayoritarios son los ejecutivos de ventas, de los cuales 25 pertenecen al sexo masculino y 24 al sexo femenino. De manera general, este sector representa el 16.3% del total de las ocupaciones ya mencionada.

De los otros sectores de ocupación agrupados en las tablas, todos tienen posiciones cuantitativas demasiado distanciadas de los cuatro sectores mencionados.

Entre otros datos que permiten describir a la población encuestada, se encuentra también los días en que cada uno de los encuestados contestó que viaja desde de su casa a su centro de trabajo u otro destino. En otras palabras, se refiere a los días en los cuales hacen uso del servicio para poderse desplazar de sus hogares hacia destinos de interés particular. Este dato se cruza con cada uno de ambos sexos, lo que permite conocer cuantos días a la semana cada uno hace uso del servicio.

Tabla 15, Cruce entre sexo y días que trabaja (días/uso del servicio).

Variable		Sexo	
		Masculino	Femenino
		%	%
Días que trabaja	Un día	0.0%	0.0%
	Dos días	0.6%	0.0%
	Tres días	1.8%	0.8%
	Cuatro días	3.6%	4.5%
	Cinco días	31.0%	37.9%
	Seis días	45.8%	37.1%
	Siete días	17.3%	19.7%

Los datos en la tabla 15 presentan un máximo y un mínimo de días que los encuestados dijeron que viajan hacia sus centros de trabajo. La tabla está estructurada de manera que este dato, permite conocer la manera en que los dos sexos hacen más uso del servicio en cada cantidad de días.

De acuerdo a los datos de la tabla 15, la mayoría de los encuestados se agrupa en tres rangos de días laborables a la semana. El más predominante lo constituye el grupo que trabaja seis días, que podemos presumir es de lunes a sábado y que durante esos días hace uso regular del servicio de transporte colectivo de las tres rutas estudiadas. Este mismo grupo se divide entre los dos sexos, agrupando el sexo masculino un 45.8% de población que hace uso del servicio durante seis días a la semana, mientras que el 37.7% lo constituyen personas del sexo femenino, ambos agrupados en este mismo rango de días laborables.

El otro rango predominante es de personas que manifestaron trabajar cinco días a la semana, grupo que se divide igualmente en un 31% del sexo masculino y un 37.9 % del sexo femenino. En este caso es la población femenina la que predomina al tener un mayor porcentaje de personas del mismo sexo que tienen esta obligación de horario laboral. Es de hacer notar además, que en este rango se agrupan los estudiantes que igualmente en su mayoría tienen un horario escolar de cinco días hábiles a la semana, y que de acuerdo a la tabla número 13 constituye un grupo significativo de usuarios.

El tercer grupo representativo de asiduos usuarios del transporte en las tres rutas, manifestó trabajar siete días a la semana; es decir todos los días. De estos, el 17.3% corresponden al sexo masculino y el 19.7% al sexo femenino, predominando para el caso este último.

Los demás rangos de días que los encuestados laboran y por la tanto hacen uso del servicio del transporte, tienen niveles porcentuales bastante bajos lo cual es obvio en la tabla 15.

Finalmente, en este mismo contexto de descripción de la población encuestada, es importante conocer igualmente las preferencias, o mejor aún, el uso cotidiano que hacen ambos sexos de cada una de las tres rutas sometidas al presente estudio.

Tabla 16, Uso cotidiano de las tres rutas por sexo,

Variable		Sexo	
		Masculino	Femenino
De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?	MB42A0	57.1%	42.9%
	MB42B0	55.9%	44.1%
	MB42C0	54.2%	45.8%

De las tres rutas, cada una representa datos diversos que se dividen por sexo sobre el uso de cada una de las mismas. La MB42A0, si bien es cierto tiene el mayor nivel de uso por parte de la población masculina al alcanzar el 57.1 % de los encuestados, tiene el menor nivel de uso por parte de la población femenina encuestada con un 42.9% de las que contestaron hacer uso de manera preferente por esta misma ruta.

En otro sentido la ruta MB42B0, acumula un nivel de uso por parte de la población masculina encuestada del 55.9%, muy superior a la población femenina que hace uso de la misma ruta con un 44.1% del total.

Finalmente la ruta MB42C0 presenta los siguientes datos de uso por parte de la población masculina, con el 54.2% de encuestados que hacen uso de esa ruta, mientras que el 45.8% de los que afirmaron usarla corresponden a la población femenina.

Comparativamente hablando, en las tres rutas estudiadas, la población masculina encuestada predomina al momento de comparar los niveles de uso por parte de la población femenina igualmente encuestada. Este resultado no significa de manera general que sea la población masculina la que tiene mayor presencia en la economía nacional, pero de manera particular es conveniente identificar que en la mayor parte del recorrido de las tres rutas estudiadas predomina un determinado tipo de actividad económica que ha contratado principalmente a hombres para sus actividades diarias.

Tabla 17, Gasto diario en transporte y uso de ruta frecuente

Ítems	De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?		
	MB42A0	MB42B0	MB42C0
	Media	Media	Media
¿Cuánto es su gasto diario en transporte?	\$1.30	\$1.48	\$1.63

En esta tabla se presenta un cruce de dos aspectos consultados a la población encuestada y que en primer lugar se relaciona al gasto diario en transporte, como también en donde se agrupa de acuerdo a cada una de las tres rutas. La lectura de los datos presenta que la población encuestada que hace uso de la ruta MB42A0, tiene una media de gasto diario en transporte de \$ 1.30

de dólar, mientras los que hacen uso de la ruta MB42B0 manifestaron tener una media de \$1.48 de dólar de gasto diario en transporte para llegar a su destino.

La media de gasto diario mayor con \$1.63 de dólar, se le atribuye a la población que hace uso frecuente de la ruta MB42C0, que al comparar con los datos de la tabla 16 es una de las rutas de mayor uso por parte de los encuestados.

Es importante conocer además la media de la cantidad de unidades que aborda la población encuestada cuando viaja desde el origen hasta su destino, que puede ser del hogar al trabajo, o viceversa. Pero también resulta importante cruzar este dato agrupándolos por el sexo de la población.

Tabla 18, Relación de unidades diarias que aborda por sexo,

Variable		¿Cuántas unidades aborda para llegar a su destino?
		Media
Sexo	M	2
	F	2

De acuerdo a estos datos, tanto la población masculina como femenina encuestada coincide en la media de 2 unidades diarias que abordan para llegar a su destino, esto aplica obviamente para todas las ocupaciones ya mencionadas anteriormente.

4.2. Resultados descriptivos.

El resultado del análisis de los componentes principales que resultaron predominantes al momento de elaborar la prueba de los componentes rotados, permitió identificar cuatro de ellos que se encuentran íntimamente relacionados con y entre los usuarios de las tres rutas estudiadas. Estos son: trato al usuario, seguridad en el transporte, puntualidad y conducción responsable.

Estos cuatro componentes se agrupan alrededor del concepto de calidad del servicio, por lo que el análisis particular de cada uno a partir de los contenidos de las respuestas de las encuestas ha permitido conocer de manera particular lo que piensa el usuario en cada uno de ellos.

4.2.1 Trato al usuario del transporte público.

Bajo este componente se agruparon cuatro ítems de la encuesta que en términos de respuestas están relacionados con la idea de trato al usuario y que aparecen en la siguiente tabla.

Tabla 19, Trato al usuario por parte de los motoristas,

Ítems		%
¿En su carácter de usuario se considera bien atendido?	Si	15.3%
	No	84.7%
¿Creé que si los motoristas fueran capacitados la calidad del servicio mejoraría?	Si	80.7%
	No	19.3%
¿Ha tenido algún altercado físico o verbal con algún motorista?	Si	45.0%
	No	55.0%
¿Le han quitado el vuelto del pasaje alguna vez?	Si	58.0%
	No	42.0%

Los datos que proporciona la tabla en cada uno de sus ítems de contenidos son claros. Al hacer una lectura particular de cada uno se encuentran situaciones como las siguientes.

En primer lugar se aprecia que para el primer ítem de la tabla, *en su carácter de usuario se considera bien atendido*, es altamente significativo el porcentaje de encuestados que manifiestan no sentirse bien atendidos a la hora de hacer uso del servicio. Esta insatisfacción representa el 84.7% de los encuestados que dijeron no sentirse satisfechos. Como dato contrario en este mismo ítem, solamente el 15.3% de los encuestados manifestaron sentirse bien atendidos con el servicio que utilizan.

En el segundo ítem de la tabla, *creé que si los motoristas fueran capacitados la calidad del servicio mejoraría*, los datos igualmente son distanciados entre ambas respuestas. Para el caso, los encuestados que afirmaron que a través de la capacitación a los motoristas la calidad del servicio mejoraría representan el 80.7% de los encuestados, en contra posición al 19.3% que manifestó que muy a pesar de la capacitación a los conductores, el servicio no cambiaría y que se mantendría igual.

En el tercer ítem, se induce un contacto más directo entre el usuario y el motorista, pues se le preguntó si *ha tenido algún altercado físico o verbal con algún motorista*, y las respuestas en este caso son un poco más equilibradas y separadas únicamente por 10 puntos porcentuales entre una y otra afirmación.

Así, los que manifestaron que han tenido un altercado o choque con algún motorista representan un 45% de los encuestados mientras que los que dijeron que no han enfrentado este tipo de situación son el 55% del universo consultado.

El último ítem de la tabla, sugiere una práctica más o menos común en el transporte público, cual es si mientras hace uso del servicio *le han quitado el vuelto del pasaje alguna vez*, y ante esto, igualmente los encuestados respondieron de manera un tanto equilibrada. El 58% de los encuestados manifestó haber enfrentado esta situación en la que el motorista o el cobrador no le devolvieron el cambio del pago del pasaje, mientras que el 42% restante manifestó no haber pasado por esta experiencia.

En otra perspectiva, cada uno de los ítems de la tabla anterior, fueron cruzados y agrupados de acuerdo al sexo de la población consultada, a manera de conocer los niveles de satisfacción en la atención del servicio por cada uno de los dos sexos.

Tabla 20, Atención al usuario de acuerdo al sexo de los encuestados,

Variable		¿En su carácter de usuario se considera bien atendido?	
		Si	No
Sexo	M	58.7%	55.5%
	F	41.3%	44.5%

En la tabla número 20, se lee que la población que manifestó sentirse satisfecha, es decir bien atendida en el servicio de transporte, el 58.7% pertenece al sexo masculino mientras que el 41.3% corresponde al sexo femenino.

En otro sentido, la población que manifestó no sentirse satisfecha y por tanto mal atendida en el servicio se constituye por el 55.5% de sexo masculino y el 44.5% de sexo femenino.

Es de hacer notar que en la lectura de esta tabla no se pretende expresar el nivel de satisfacción o no de la población encuestada como ya fue visto en el ítem correspondiente de la tabla número 19, sino más bien como se agrupan de acuerdo al sexo, los que respondieron sentirse o no sentirse satisfechos.

Tabla 21, Uso frecuente de rutas y atención como usuario,

Ítems		¿En su carácter de usuario se considera bien atendido?	
		Si	No
De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?	MB42A0	20.4%	79.6%
	MB42B0	14.1%	85.9%
	MB42C0	16.7%	83.3%

El cruce de ítems en esta tabla permite conocer el nivel de satisfacción en la atención del servicio por cada una de las rutas estudiadas. De esta manera, al analizar la ruta MB42A0 solamente el 20.4% de los que afirmaron hacer uso frecuente de esa ruta se sienten bien atendidos. Caso contrario sucede de manera mayoritaria con los que dijeron no sentirse bien atendidos

alcanzando el 79.6% de los que utilizan cotidianamente las unidades de esa ruta.

En el caso de la ruta MB42B0, solamente el 14.1% dijo sentirse satisfecho con la atención, mientras que los que no se sienten bien atendidos tiene el alto porcentaje de 85.9%. La ruta MB42C0, acumula datos en los cuales el 16.7% de los encuestados que hace uso de esa ruta manifiestan sentirse bien atendidos, mientras que el 83.3% manifestó no sentirse satisfechos con la atención que en esta ruta se les proporciona.

Al revisar de manera general, se puede concluir de acuerdo a los datos, que es la ruta MB42B0 en que los usuarios se sienten peor atendidos, pues los niveles de insatisfacción como se mencionó, tienen el 85.9% de sus usuarios que no se sienten satisfechos con la atención que se les presta. Las otras dos rutas, igualmente tienen altos niveles porcentuales de insatisfacción de sus usuarios particulares.

Los ítems relacionados a la satisfacción por parte de los usuarios sobre la atención y el buen trato, y su relación con las expectativas que también tienen que mediante la capacitación de los motoristas la calidad del servicio mejore, se presentan en la siguiente tabla, tomando como base los datos ya presentados en la tabla número 19, sobre cada uno de los ítems del componente relacionado al trato al usuario.

Tabla 22, Atención como usuario y expectativa de mejoramiento del servicio,

Ítems		¿En su carácter de usuario se considera bien atendido?	
		Si	No
¿Creé que si los motoristas fueran capacitados la calidad del servicio mejoraría?	Si	84.8%	79.9%
	No	15.2%	20.1%

La lectura específica de la tabla número 22 nos presenta la siguiente situación: de los usuarios que manifestaron que se sienten bien atendidos, que para el caso la tabla 19 registra que solamente es el 15.3% de los encuestados, el 84.8% manifestó que considera que mediante la capacitación a los motoristas el servicio mejoraría. El 15.2% restante, dijo que con la capacitación a los motoristas la calidad del servicio en realidad no mejoraría.

De los encuestados que afirmaron no sentirse bien atendidos, (la tabla 19 igualmente presenta al 84.7%) el 79.9% afirmó que mediante la capacitación a los motoristas la calidad del servicio al usuario mejoraría. Por el contrario el 20.1% asume que con los esfuerzos de capacitación a los motoristas no se incidirá en el mejoramiento del servicio.

Es de hacer notar que el porcentaje de los encuestados, que manifiestan insatisfacción por el servicio, igualmente tienen altas expectativas que el servicio mejorará a partir que se emprendan esfuerzos por capacitar a los motoristas que son los que en esencia tienen el contacto directo y cotidiano con los usuarios.

Tabla 23, Altercados físico o verbal con motorista de acuerdo a ruta,

Ítems		De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?		
		MB42A0	MB42B0	MB42C0
¿Ha tenido algún altercado físico o verbal con algún motorista?	Si	42.9%	44.5%	54.2%
	No	57.1%	55.5%	45.8%

Al preguntarle a los encuestados si habían tenido alguna experiencia de confrontación o altercado ya sea físico o verbal con algún motorista mientras hacían uso del servicio de transporte, el 42.9% de los que manifestaron hacer uso de la ruta MB42A0, dijo que si, mientras que el 57.1% dijo que nunca había pasado por esta situación.

En el caso de la ruta MB42B0, el 44.5% afirmó que había tenido este tipo de confrontación con alguno o varios de los motoristas que operan estas unidades. Por el contrario, el 55.5% dijo que nunca había pasado por una experiencia de este tipo.

En la ruta MB42C0, es en la que más de la mitad de los usuarios, el 54.2% dice haber confrontado de diversa maneras con los motoristas. Mientras que solamente el 45.8% dijo que nunca había tenido experiencias como estas. Esta ruta, es en la que obviamente suelen haber este tipo de situaciones entre los usuarios y los operadores de las unidades, pues es la única de las tres donde los datos entre haber o no haber tenido altercado con los operadores se invierten.

Entre las razones que podrían explicar esta situación, se encuentra que las tres rutas tienen diferentes niveles de saturación de pasajeros en los recorridos que tienen autorizados. Es decir, el fenómeno de confrontación entre el motorista y el usuario se produce mayoritariamente en las rutas que tienen menos unidades a disposición y con recorridos más largos como también mayor demanda de usuarios. A esto se agrega, que al realizar una comparación del estado físico de las unidades asignadas a cada ruta, las que dan el servicio en el recorrido de la ruta MB42C0 son las más deterioradas, razones que provocan más señalamientos por parte de los usuarios.

Finalmente, dentro del componente *trato al usuario*, se cruzaron los ítems relacionados a experiencias en las cuales a los usuarios les hayan *quitado*, el vuelto del pasaje por porte del motorista o el cobrador de la unidad, en relación a la ruta que usa de manera frecuente.

Tabla 24, Uso de rutas y robo del vuelto del pasaje,

Ítems		De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?		
		MB42A0	MB42B0	MB42C0
¿Le han quitado el vuelto del pasaje alguna vez?	Si	51.0%	58.1%	70.8%
	No	49.0%	41.9%	29.2%

La interpretación de la tabla 24, nos muestra cómo se agrupan por ruta, aquellas personas que han tenido experiencias en las cuales los cobradores o motoristas les hurtaron el vuelto cuando en su carácter de usuario pagaron el pasaje correspondiente.

En el caso de la ruta MB42A0, el 51% de las personas que hacen uso de esa ruta manifestaron haber tenido situaciones de este tipo, mientras que el 49% dijo que nunca le habían quitado el vuelto del pasaje en esa ruta.

En la ruta MB42B0, la situación que se presenta es que el 58.1% de los usuarios de esa ruta dijeron haber sufrido la experiencia de hurto del vuelto del pasaje, mientras que el 41.9% dijo que no había pasado por estos problemas.

La ruta MB42C0, acumula en este caso el mayor porcentaje de usuarios que dicen haber sido víctimas del hurto del vuelto a la hora de pagar el pasaje. El 70.8% de sus usuarios encuestados manifestaron haber sido víctimas de esta situación por parte de los empleados operativos de la ruta, mientras, el 29.2% dijo que no había enfrentado situaciones como las consultadas.

A manera de reflexión, en el componente de *buen trato al usuario* es la ruta MB42C0, la que resulta peor calificada de acuerdo a la percepción de los usuarios. Baste ver los datos en la tabla número 17, en la que esta ruta tiene la media de pago diario de pasaje más alto; en la tabla 21, acumula- según los usuarios- el segundo lugar de maltrato; mientras en la tabla 23, se ubica como la ruta en la cual los usuarios han experimentado más altercados físicos o verbales con los motoristas o cobradores. A esto se agrega los resultados ya vistos en la tabla número 24.

Las posibles razones de esta situación ya fueron planteadas y se confirman, pero sobresale como una de las causas la saturación de pasajeros

que demandan el servicio en estos recorridos, además que estas unidades de la ruta MB42C0 tienen la frecuencia de circulación con horarios más extensos.

4.2.2. La seguridad en el transporte.

Este es el segundo contenido identificado en las pruebas de componentes rotados. Alrededor de este componente entonces, agrupamos dos ítems que tienen que ver con la posibilidad de haber sido víctima de algún delito cometido en el interior de las unidades de transporte mientras estas prestaban el servicio, y dentro de esta posibilidad, si el hecho implicó que el usuario fuese amenazado directamente con un arma ya sea corto punzante o de fuego. Además se cruzan algunos ítems de los apartados anteriores, en el entendido que todos los componentes se entrelazan de manera directa o indirecta en el escenario de las unidades de transporte.

Tabla 25, Ítems seguridad en el transporte,

Ítems	%	
¿Ha sido víctima de algún asalto u otro delito mientras viaja?	Si	52.7%
	No	47.3%
¿Fue amenazado con un arma dentro de la unidad de transporte?	Si	38.3%
	No	61.7%

En estos dos ítems básicos, se buscó conocer por parte de la población encuestada quienes de ellos o ellas habían sido víctimas o testigos de algún delito, entiéndase robos, hurtos, o en caso más dramático si habían presenciado un homicidio o lesiones de otro tipo.

Al preguntarle a los encuestados si *ha sido víctima o testigo de algún asalto u otro delito mientras viaja*, el 52.7% contestó que sí, repartiéndose en este caso si habían sido víctimas directas o solamente testigos. El 47.3% afirmó que hasta el momento nunca había tenido una experiencia de este tipo mientras viajaba en el transporte colectivo.

Del 52.7% que afirmó haber sido víctima o testigo de algún delito mientras hacía uso del servicio, el 38.3% expresó que durante el hecho recibió por parte del o los delincuentes, amenazas directas con un arma que puede ser de fuego o corto punzante. El 61.7% que fue víctima o testigo manifestó que no recibió amenazas con arma alguna, aunque no se descarta que estas hayan sido de tipo verbal.

Si bien es cierto la mayoría manifiesta no haber sido amenazado con algún tipo de arma, no significa que no haya sido víctima de algún delito mientras hacía uso del servicio. Las razones podrían explicarse porque generalmente los delincuentes al abordar las unidades de transporte suelen accionar de manera más intimidatoria, incluso algunos utilizando diversas tácticas de intimidación como pararse al frente de los pasajeros y pedir en voz alta que les entreguen las pertenencias, incluso gesticulando con expresiones de pandillas, con gestos como si tuviesen escondida algún arma que nunca muestran obteniendo así resultados esperados.

Al realizar ejercicios de cruce de datos, es posible conocer en cuál de las rutas que los encuestados afirmaron utilizar es donde pasaron por este tipo de experiencias. Los resultados se visualizan en la siguiente tabla.

Tabla 26, Uso frecuente de rutas y hechos delictivos en las mismas,

Ítems		¿Ha sido víctima de algún asalto u otro delito mientras viaja?	
		Si	No
De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?	MB42A0	44.9%	55.1%
	MB42B0	53.3%	46.7%
	MB42C0	62.5%	37.5%

De acuerdo a la tabla 26, los datos nos presentan una situación en donde los usuarios que manifiestan hacer uso frecuente de la ruta MB42A0, el 44.9% dijo que ya ha sido víctima o testigo de algún hecho delictivo mientras hacía uso del servicio. El 55.1% de este mismo grupo, dijo que nunca ha enfrentado situaciones como estas en el interior de la unidades.

Al revisar la situación de la ruta MB42B0, los datos reflejan que el 53.3% de sus usuarios dijeron que ya han sido víctimas o testigos de hechos delictivos dentro de las unidades mientras estas realizaban su recorrido. Al contrario, solamente el 46.7% reveló que nunca ha sufrido percances de este tipo mientras hacía uso del servicio de transporte por parte de esta ruta.

La ruta MB42C0, presenta los datos más altos en términos de los usuarios que han enfrentado situaciones delictivas en el interior de sus unidades. El 62.5% de los encuestados que usan frecuentemente esta ruta dijo

haber sido víctima o testigo directo de un hecho delictivo mientras realizaba su viaje cotidiano.

El 37.5% restante, manifestó que nunca había tenido una experiencia negativa de este tipo dentro de los microbuses que pertenecen a esta ruta.

Se confirman en este apartado, los datos anteriores que a mayor saturación de pasajeros mayor es la posibilidad de enfrentar diversas situaciones de este tipo, confirmándose en este sentido la situación de la ruta MB42C0, que como ya se mencionó reúne las condiciones para que los pasajeros enfrenten este tipo de situaciones.

De manera complementaria a lo anterior, igualmente es importante conocer resultados que indican en cuál de las tres rutas estudiadas, los usuarios han sufrido situaciones de amenazas directas con armas por parte de delincuentes.

Tabla 27, Uso frecuente de rutas y amenazas con armas,

Ítems		¿Fue amenazado con un arma dentro de la unidad de transporte?	
		Si	No
De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?	MB42A0	30.6%	69.4%
	MB42B0	40.5%	59.5%
	MB42C0	33.3%	66.7%

La lectura de la tabla 27, nos refleja que en la Ruta MB42A0, solamente el 30.6% de sus usuarios ha sido amenazado con un arma durante algún hecho delictivo mientras hacía uso del servicio. Un 69.4% planteo durante la encuesta que nunca había sufrido un percance como este.

En sentido similar, los usuarios de la Ruta MB42B0 que afirmaron haber sido amenazados directamente con arma por parte de delincuentes en el interior de las unidades de esta ruta, alcanzan la cifra porcentual del 40.5% de los usuarios, mientras los que nunca han sido amenazados son el 59.5% del grupo de encuestados que usa de manera frecuente esta ruta.

Finalmente los usuarios de la Ruta MB42C0, arrojaron datos en los cuales se refleja que el 33.3% argumenta haber sido amenazado directamente con un arma y el 66.7% manifestó que hasta el momento de la encuesta nunca había tenido situaciones como la consultada.

Al hacer un cruce final en este componente de *seguridad en el transporte*, tomando como referencia los dos ítems, los datos se consolidan en la siguiente tabla.

Tabla 28, Cruce de ítems, víctima de algún delito y amenazas con arma

Ítems		¿Fue amenazado con un arma?	
		Si	No
¿Ha sido víctima de algún asalto u otro delito mientras viaja?	Si	69.0%	31.0%
	No	4.2%	95.8%

La tabla plantea que los usuarios que dijeron haber sido víctimas o testigos de algún delito en el interior de las unidades de transporte, el 69% fue amenazada con un arma de fuego o corto punzante. Mientras que el 31% de los que pertenecen a este grupo a pesar de haber sido víctimas de algún delito dijeron que durante el hecho no fueron amenazados con arma alguna.

El siguiente dato plantea que del grupo que dijo no haber sido víctima de ningún hecho delictivo, solamente el 4.2% dijo haber sido amenazado directamente con un arma, lo que hace presumir que su presencia durante el hecho fue en carácter de testigo. De este mismo grupo que dijo nunca haber sido víctima de delitos, el 95.8% dijo igualmente que nunca ha sido amenazado con ningún tipo de arma mientras hace uso del transporte colectivo en una de las tres rutas en análisis.

4.2.3. Puntualidad y conducción responsable.

Estos son el tercero y cuarto componente resultados de las pruebas de rotación. El análisis de ambos componentes se realiza de manera conjunta y simultánea a partir que en la práctica se interrelacionan de manera mucho más directa entre ellos mismos.

Tabla 29, Ítems puntualidad y conducción responsable,

Ítems		%
¿Considera usted que la calidad del servicio es responsabilidad de los motoristas?	Si	50.0%
	No	50.0%
¿Cree que el transporte que utiliza es puntual en los horarios?	Si	46.0%
	No	54.0%
¿Cree que los motoristas respetan los recorridos autorizados por el gobierno?	Si	31.7%
	No	68.3%
¿Considera usted que el transporte que utiliza es seguro?	Si	7.3%
	No	92.7%
¿Ha sido víctima de algún accidente mientras viaja?	Si	31.0%
	No	69.0%
¿Cree que los motoristas están calificados para esta labor?	Si	28.3%
	No	71.7%

Los ítems que a continuación se describen en conjunto con los datos generados a partir de las encuestas, están relacionados a los dos componentes ya definidos. Cuando a los usuarios se les preguntó si *consideran que la calidad del servicio es responsabilidad de los motoristas*, la respuesta es sumamente equilibrada al agruparlos en 50% que dice si es responsabilidad de los motoristas, y el otro 50% manifiesta que la calidad del servicio no es responsabilidad de los mismos.

Con el segundo ítems, *cree que el transporte que utiliza es puntual en los horarios*, el 46% de los encuestados planteó que el servicio es puntual, mientras que el 54% dijo que no lo es.

De igual manera cuando se les preguntó a los encuestados si *cree que los motoristas respetan los recorridos autorizados por el gobierno*, el 31.7% expresó que respetan y cumplen con dicha disposición estatal, mientras por su parte el 68.3% dijo que los motoristas no respetan los recorridos.

En la misma dirección se les preguntó a los encuestados si *consideran que el transporte que utiliza es seguro* en términos de accidentabilidad; solamente el 7.3% manifestó que es seguro, en contraposición totalmente distante a un 92.7% que dijo que el servicio del transporte que utiliza no es nada seguro para los usuarios.

En relación al ítem anterior, a los encuestados igualmente se les preguntó si *habían sido víctimas de algún accidente mientras viajan*, el 31%

manifestó que si y como afirmación contraria el 69% dijo que nunca ha tenido accidentes en las unidades de la ruta que usa.

Con el último ítem de estos componentes, se consultó a los encuestados si cree que los motoristas están calificados para esta labor, y el 71.7% expresó que definitivamente en las rutas no existe el personal calificado para realizar la labor de conducir las unidades de transporte colectivo. Solamente el 28.3% asume que el personal que conduce dichas unidades se encuentra debidamente calificado.

Al realizar un cruce entre los ítems descritos en este componente, la situación de los resultados se refleja en las siguientes tablas.

Tabla 30, Cruce de ítems puntualidad y calidad de servicio,

Ítems		¿Creé que el transporte que utiliza es puntual en los horarios?	
		Si	No
¿Considera usted que la calidad del servicio es responsabilidad de los motoristas?	Si	41.3%	58.7%
	No	50.7%	49.3%

La tabla presenta datos en los cuales, las personas encuestadas que dijeron que la calidad del servicio es responsabilidad de los motoristas, el 41.3% manifestó que es puntual en los horarios. Mientras que de este mismo

grupo, el 58.7% dijo que no es puntual, opinando igualmente que la calidad del servicio es responsabilidad de los motoristas.

Del grupo que opinó que la calidad no es responsabilidad de quien conduce la unidad, el 50.7% dijo sin embargo que el transporte es puntual en los horarios asignados y en el caso contrario el 49.3% de este mismo grupo dijo que no es puntual en las frecuencias de horarios.

Se cruzan a continuación otros dos ítems vinculando la seguridad del transporte con la posibilidad de accidentes.

Tabla 31, Seguridad del transporte y accidentabilidad

Ítems		¿Ha sido víctima de algún accidente mientras viaja?	
		Si	No
¿Considera usted que el transporte que utiliza es seguro?	Si	22.7%	77.3%
	No	31.7%	68.3%

De las personas encuestadas que dijeron que el transporte que utilizan es seguro, el 22.7% manifestó haber sido víctima de algún accidente mientras realizaba el viaje. El 77.3% restante de los que opinaron que el transporte es seguro, también dijeron que no han sido víctimas de ningún accidente mientras hacían uso del servicio.

Por otro lado, entre las personas que expresaron que el transporte no es seguro, el 31.7% igualmente opinó haber sido víctima de algún accidente y el

68.3% de este mismo grupo afirmo que nunca ha estado involucrado en algún tipo de accidente mientras viaja en las unidades de transporte colectivo.

En este marco, uno de los temas más recurrentes de este proceso ha sido la capacitación de los motoristas y si estos en realidad están calificados para desempeñarse como tales; para eso se realizó el siguiente cruce de ítems.

Tabla 32, Capacitación y calificación de los motoristas

Ítems		¿Cree que los motoristas están calificados para esta labor?	
		Si	No
¿Cree que si los motoristas fueran capacitados la calidad del servicio mejoraría?	Si	28.7%	71.3%
	No	26.3%	73.7%

Los datos que aparecen en la tabla 32, presentan que el 28.7% de las personas encuestadas que afirmaron que con la capacitación a los motoristas el servicio mejoría, manifestaron también que estos se encuentran calificados para esa labor. El 71.3% de este mismo grupo dijo que no se encuentran calificados para conducir unidades del transporte colectivo.

En otro sentido, los que dijeron que, a pesar de la capacitación a los motoristas, el servicio no mejoraría, el 26.3% opinó que sí están calificados para realizar esa labor, mientras que el 73.7% expresó que no es personal calificado el que conduce las unidades que como usuario utiliza.

Se concluye la descripción de este componente, con las siguientes dos tablas en las que se cruzan dos ítems con el uso frecuente de cada una de las tres rutas.

Tabla, 33, Uso frecuente de rutas y percepción de transporte seguro.

Ítem		¿Considera usted que el transporte que utiliza es seguro?	
		Si	No
De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?	MB42A0	8.2%	91.8%
	MB42B0	7.5%	92.5%
	MB42C0	4.2%	95.8%

En esta tabla se refleja la percepción que tiene cada uno de los usuarios encuestados, a partir de la ruta que utiliza con más frecuencia. En el caso de los usuarios de la ruta MB42A0, el 8.2% de sus usuarios encuestados manifestó que la ruta es segura, en contraposición distante de un 91.8% que manifestó que no lo es.

En el caso de los usuarios de la ruta MB42B0, el 7.5% de sus usuarios expresó que siente seguridad en sus unidades, mientras que el 92.8% dijo que la ruta no es segura.

Los datos en el caso de la ruta MB42C0 son mucho mayores en términos de distancia entre las dos opciones de respuesta. Solamente el 4.2% afirma que la ruta es segura, y el 95.8% manifestó que no se sienten seguros en sus

unidades, convirtiéndose en este caso en la ruta con mayor índice y posibilidades de accidentes de acuerdo a la percepción de sus propios usuarios. .

Tabla 34, Uso frecuente y expectativa de mejoramiento de la calidad,

Ítem		¿Cree que si los motoristas fueran capacitados la calidad del servicio mejoraría?	
		Si	No
De estas tres rutas, ¿cuál es la que más usa?	MB42A0	85.7%	14.3%
	MB42B0	79.7%	20.3%
	MB42C0	79.2%	20.8%

En este caso los datos permiten cruzar dos aspectos importantes de la encuesta. En primer lugar el 85.7% de los usuarios de la ruta MB42A0, manifestaron que creen que si los motoristas fueran capacitados la calidad del servicio mejoraría. Esta afirmación no la comparten el 14.3% de los mismos usuarios de esa ruta, quienes no creen que la calidad del servicio mejore a partir de la capacitación de los conductores de las unidades.

Los usuarios de la ruta MB42B0 se expresaron de la siguiente manera en cuanto a los mismos ítems; el 79.7% considera que a través de la capacitación a los conductores la calidad del servicio mejoraría enormemente, mientras que el 20.3% no lo considera de esta manera.

Finalmente los usuarios de la ruta MB42C0, en un 79.2% manifestaron que confían que el servicio mejore al capacitar a los motoristas, mientras que el 20.8% no cree en esta posibilidad de mejoramiento.

4.3. Resultados inferenciales.

A continuación se presentan los resultados de las pruebas de hipótesis respectivas de acuerdo a cada una de las variables planteada en la investigación. Para generar estos resultados inferenciales, se agruparon los ítems de acuerdo a la correspondencia en cuatro variables principales: Trato al usuario, Puntualidad, Seguridad y Conducción Responsable que se agrupan a su vez en el concepto de calidad del servicio.

4.3.1. Calidad del Servicio de acuerdo a sexo.

Tabla, 35, Variables agrupadas en calidad del servicio según sexo

Variable	Estadísticas de grupo				
	Sexo	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Trato al usuario	M	168	5.90	.852	.066
	F	132	6.15	.860	.075
Puntualidad	M	168	4.73	.927	.071
	F	132	4.66	.827	.072
Seguridad	M	168	2.98	.922	.071
	F	132	3.23	.855	.074
Conducción Responsable	M	167	5.35	.620	.048
	F	130	5.31	.657	.058

Lo predominante en esta tabla 35, es el hecho que la media más alta que aparece en la variable de **trato al usuario** se asigna al sexo femenino con el nivel de $M = 6.15$. Este resultado refleja un elemento en términos de hallazgos que es importante destacar. El sector femenino que hace uso de estas rutas de transporte tiene una percepción positivamente mayor sobre el trato al usuario si lo comparamos con el sector masculino. En otras palabras, estos datos revelan que las mujeres se sienten mejor atendidas que los hombres cuando viajan en estas unidades.

Esta percepción puede ser el resultado en primer lugar del comportamiento diferenciado que hace el motorista a la hora de atender a los usuarios del sexo femenino en relación a los hombres. Es probable que el lenguaje sexista, el “*chuleo*” por parte del motorista como una especie de galanteo que obviamente no practica con los hombres, esté siendo bien visto por este grupo de mujeres como una expresión de buen trato a los usuarios.

Esto puede tener en el fondo el concepto que a la mujer hay que tratarla diferente, en vista que es más propensa a denunciar cualquier expresión de maltrato en relación a los hombres. Estos últimos en su mayoría, por una concepción machista no acuden a las instancias correspondientes a denunciar el comportamiento del motorista. Además, es razonable asumir que las mujeres de este grupo se estén sintiendo más maltratadas por otros usuarios que por los mismos motoristas mientras viajan.

En la variable **puntualidad**, es el sexo masculino el que tiene una media mayor $M=4.73$, en relación a las mujeres, que tienen $M=4.66$. Aunque la diferencia no es significativa se expresa que los hombres tienen un concepto positivamente mayor sobre la puntualidad del transporte público en comparación a las mujeres.

En relación a la variable **seguridad**, el sexo femenino es sobresaliente, y es quien tiene una percepción positivamente mayor sobre esta importante variable, sin dejar de lado que el resto de los encuestados tienen una percepción contraria.

En términos de la **conducción responsable** de los motoristas, los usuarios del sexo masculino tienen un mejor concepto sobre este particular en comparación a las mujeres. Las formas temerarias de conducir por parte de los motoristas y la habilidad que estos muestran al manejar estén siendo consideradas por los hombres usuarios como muestra de responsabilidad al volante.

Tabla 36, Prueba de hipótesis para calidad del servicio según sexo.

		Prueba de muestras independientes				
		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias		
Trato al usuario		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
	Se asumen varianzas iguales	.001	.981	-2.539	298	.012
	No se asumen varianzas iguales			-2.536	280.199	.012

Puntualidad	Se asumen varianzas iguales	2.091	.149	.652	298	.515
	No se asumen varianzas iguales			.661	293.130	.509
Seguridad	Se asumen varianzas iguales	3.047	.082	-2.490	298	.013
	No se asumen varianzas iguales			-2.513	289.904	.013
Conducción Responsable	Se asumen varianzas iguales	.349	.555	.532	295	.595
	No se asumen varianzas iguales			.528	269.323	.598

De acuerdo a la prueba de hipótesis, se tiene que existen diferencias significantes entre sexo y trato al usuario, ($P=0.012$) y sexo y seguridad ($P = 0.013$).

En cuanto a puntualidad y conducción responsable, en relación al sexo no tienen mayor impacto en la percepción de los usuarios.

4.3.2. Conducción Responsable en relación a la ocupación.

En la siguiente tabla se consideró solamente la variable **conducción responsable** en vista que al momento de cruzarlo con los datos según ocupación, el resultado arrojó que las otras variables (Seguridad, Puntualidad y trato al usuario) no mostraban datos significativos para ser considerados.

Tabla 37, Medias para variable conducción responsable, según ocupación.

	Descriptivos							
	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Míni mo	Máxi mo
					Límite inferior	Límite superior		
0	53	5.30	.638	.088	5.13	5.48	4	6
Ejecutivo de Ventas	48	5.29	.617	.089	5.11	5.47	4	6
Empleado	55	5.45	.603	.081	5.29	5.62	4	6
Empleada	35	5.40	.651	.110	5.18	5.62	4	6
Vendedor	8	5.63	.744	.263	5.00	6.25	4	6
Estudiante	50	5.20	.606	.086	5.03	5.37	4	6
Seguridad	1	6.00	.	.	.	.	6	6
Entrenador	2	6.00	.000	.000	6.00	6.00	6	6
Limpieza	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Mantenimiento	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Colaborador jurídico	3	5.67	.577	.333	4.23	7.10	5	6
Ingeniera civil	1	6.00	.	.	.	.	6	6
Abogada	2	6.00	.000	.000	6.00	6.00	6	6
Secretaria	5	4.80	.447	.200	4.24	5.36	4	5
Empleada pública	2	5.50	.707	.500	-.85	11.85	5	6
Armador	1	4.00	.	.	.	.	4	4
Comerciante	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Mecánico Industrial	1	6.00	.	.	.	.	6	6
Inspector de campo	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Agricultor	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Decorador	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Periodista	2	5.50	.707	.500	-.85	11.85	5	6
Colaborador administrativo	2	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
Arquitecta	1	6.00	.	.	.	.	6	6
Obrero	3	4.67	.577	.333	3.23	6.10	4	5
Asesor de ventas	3	6.00	.000	.000	6.00	6.00	6	6
Supervisor	1	6.00	.	.	.	.	6	6
Trabajador	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Ayudante de cocina	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Estudiante y trabajador	1	5.00	.	.	.	.	5	5

Estudiante y deportista	1	6.00	.	.	.	.	6	6
Relojero	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Empleada domestica	1	4.00	.	.	.	.	4	4
Barbero	1	5.00	.	.	.	.	5	5
Recepcionista	1	6.00	.	.	.	.	6	6
administrativa								
Presidente de juventud	1	6.00	.	.	.	.	6	6
Cajera	1	4.00	.	.	.	.	4	4
Trabajo y estudio	1	4.00	.	.	.	.	4	4
Asistente de carpintería	1	6.00	.	.	.	.	6	6
Total	297	5.33	.636	.037	5.26	5.40	4	6

Uno de los datos a considerar en esta tabla es que 53 personas encuestadas no revelaron la ocupación que tienen, alcanzando una media de $M = 5.30$, una de las más altas en la tabla. Sin embargo, para consideración en el análisis son importantes dos datos: La cantidad de personas de la misma ocupación, como también el nivel de la media que alcanzan.

En el caso de la variable en mención, se tiene que el sector de ocupación que tiene un mejor concepto sobre la **conducción responsable** es el que se define como empleado, que alcanza una $M=5.45$ siendo la más alta en toda la tabla. Le sigue en orden las personas del sexo femenino que se definieron como empleadas quienes alcanzan la $M=5.40$, y con un recuento de 35 personas que se definieron como tales. A continuación la $M=5.29$, que agrupa al sector de ocupación de ejecutivos de ventas que igualmente manifestaron un concepto positivo sobre esta variable.

Finalmente el sector estudiantes que alcanza la $M=5.20$, teniendo un buen concepto sobre la conducción responsable de los motoristas del transporte público, particularmente de las tres rutas en estudio.

Lo interesante de estos resultados, es que los sectores que se agrupan en las ocupaciones con mayor nivel de aceptación de la variable, son los mayoritarios a la hora de contabilizar a la población que suele viajar con mayor frecuencia en estas unidades. Esto se podría interpretar como que estos sectores de usuarios se sienten satisfechos de la forma en como los motoristas conducen las unidades en las que viajan. Es decir, para estos usuarios los motoristas conducen de manera responsable.

Sin embargo se puede identificar que los demás sectores de ocupación de manera conjunta son mayoritarios y constituyen los usuarios que no tienen una buena percepción sobre la conducción responsable en estas rutas.

Tabla, 38 Variable Conducción Responsable según ocupación,

	ANOVA				
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	21.532	38	.567	1.490	.039
Dentro de grupos	98.131	258	.380		
Total	119.663	296			

En relación a la prueba con la variable conducción responsable según ocupación, aparece un grado de significancia de ($P=0.039$); descartándose las otras variables a partir que en la misma prueba no mostraron significancia.

4.3.3. Trato al usuario; puntualidad, seguridad y conducción responsable de acuerdo a edad.

Tabla 39, Medias para variables calidad del servicio según edad,

		Descriptivos							
		N	Media	Desviación	Error	95% del intervalo de		Mínimo	Máximo
				estándar	estándar	confianza para la media			
						Límite	Límite		
						inferior	superior		
Conducción Responsable	14	1	4.00	.	.	.	.	4	4
	16	2	4.50	.707	.500	-1.85	10.85	4	5
	17	8	4.75	.463	.164	4.36	5.14	4	5
	18	17	5.47	.624	.151	5.15	5.79	4	6
	19	23	5.13	.626	.130	4.86	5.40	4	6
	20	26	5.38	.697	.137	5.10	5.67	4	6
	21	15	5.20	.676	.175	4.83	5.57	4	6
	22	26	5.42	.578	.113	5.19	5.66	4	6
	23	20	5.45	.605	.135	5.17	5.73	4	6
	24	14	5.36	.633	.169	4.99	5.72	4	6
	25	16	5.69	.602	.151	5.37	6.01	4	6
	26	12	5.75	.452	.131	5.46	6.04	5	6
	27	19	5.32	.582	.134	5.04	5.60	4	6
	28	12	5.08	.289	.083	4.90	5.27	5	6
	29	3	5.67	.577	.333	4.23	7.10	5	6
	30	8	5.50	.756	.267	4.87	6.13	4	6
	31	11	5.27	.467	.141	4.96	5.59	5	6
	32	5	5.60	.548	.245	4.92	6.28	5	6
	33	7	5.29	.951	.360	4.41	6.17	4	6
	34	5	5.40	.894	.400	4.29	6.51	4	6
	35	9	5.22	.667	.222	4.71	5.73	4	6
	36	8	5.13	.641	.227	4.59	5.66	4	6
	37	5	5.80	.447	.200	5.24	6.36	5	6
	38	2	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	39	3	5.33	.577	.333	3.90	6.77	5	6
	40	3	4.67	.577	.333	3.23	6.10	4	5
	41	2	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5

Trato al usuario	42	3	5.33	.577	.333	3.90	6.77	5	6
	45	2	5.50	.707	.500	-.85	11.85	5	6
	50	2	5.50	.707	.500	-.85	11.85	5	6
	Total	297	5.33	.636	.037	5.26	5.40	4	6
	14	1	6.00	.	.	.	.	6	6
	16	2	6.50	.707	.500	.15	12.85	6	7
	17	8	6.25	.886	.313	5.51	6.99	5	8
	18	18	5.94	.873	.206	5.51	6.38	5	8
	19	23	6.00	1.044	.218	5.55	6.45	4	8
	20	27	6.11	.847	.163	5.78	6.45	5	8
	21	15	5.73	.704	.182	5.34	6.12	5	7
	22	27	6.04	.854	.164	5.70	6.37	5	8
	23	20	6.10	.912	.204	5.67	6.53	5	8
	24	14	5.93	.730	.195	5.51	6.35	5	7
	25	16	6.31	.946	.237	5.81	6.82	4	7
	26	12	6.17	.835	.241	5.64	6.70	5	7
	27	19	5.95	.848	.195	5.54	6.36	5	7
	28	12	6.08	.996	.288	5.45	6.72	5	8
	29	3	6.00	1.000	.577	3.52	8.48	5	7
	30	8	5.75	.707	.250	5.16	6.34	5	7
	31	11	5.91	.831	.251	5.35	6.47	5	7
	32	5	5.80	.837	.374	4.76	6.84	5	7
	33	7	5.86	1.215	.459	4.73	6.98	5	8
	34	5	6.20	1.095	.490	4.84	7.56	5	8
	35	9	6.00	.866	.289	5.33	6.67	5	7
	36	8	5.88	.835	.295	5.18	6.57	5	7
	37	5	6.60	1.140	.510	5.18	8.02	5	8
	38	2	6.00	.000	.000	6.00	6.00	6	6
Puntualidad	39	3	5.33	.577	.333	3.90	6.77	5	6
	40	3	5.67	1.155	.667	2.80	8.54	5	7
	41	2	6.00	.000	.000	6.00	6.00	6	6
	42	3	5.67	.577	.333	4.23	7.10	5	6
	45	2	6.00	1.414	1.000	-6.71	18.71	5	7
	50	2	5.50	.707	.500	-.85	11.85	5	6
	Total	300	6.01	.864	.050	5.91	6.11	4	8
	14	1	5.00	.	.	.	.	5	5
	16	2	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5

	17	8	4.88	.835	.295	4.18	5.57	4	6
	18	18	4.50	.786	.185	4.11	4.89	3	6
	19	23	4.83	.887	.185	4.44	5.21	3	6
	20	27	4.67	.877	.169	4.32	5.01	3	6
	21	15	4.80	1.082	.279	4.20	5.40	3	6
	22	27	4.67	.920	.177	4.30	5.03	3	6
	23	20	4.75	.910	.204	4.32	5.18	3	6
	24	14	4.71	.914	.244	4.19	5.24	3	6
	25	16	4.13	.957	.239	3.61	4.64	3	6
	26	12	4.75	.965	.279	4.14	5.36	3	6
	27	19	4.95	.848	.195	4.54	5.36	3	6
	28	12	5.17	.718	.207	4.71	5.62	4	6
	29	3	4.67	.577	.333	3.23	6.10	4	5
	30	8	4.25	1.165	.412	3.28	5.22	3	6
	31	11	4.64	.809	.244	4.09	5.18	4	6
	32	5	4.20	.837	.374	3.16	5.24	3	5
	33	7	4.57	.787	.297	3.84	5.30	3	5
	34	5	4.20	.837	.374	3.16	5.24	3	5
	35	9	4.56	.882	.294	3.88	5.23	4	6
	36	8	4.50	.756	.267	3.87	5.13	3	5
	37	5	5.40	.894	.400	4.29	6.51	4	6
	38	2	4.00	1.414	1.000	-8.71	16.71	3	5
	39	3	5.00	1.000	.577	2.52	7.48	4	6
	40	3	4.67	.577	.333	3.23	6.10	4	5
	41	2	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	42	3	4.33	.577	.333	2.90	5.77	4	5
	45	2	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	50	2	5.50	.707	.500	-.85	11.85	5	6
	Total	300	4.70	.884	.051	4.60	4.80	3	6
Seguridad	14	1	4.00	.	.	.	.	4	4
	16	2	4.00	.000	.000	4.00	4.00	4	4
	17	8	4.00	.000	.000	4.00	4.00	4	4
	18	18	3.22	.943	.222	2.75	3.69	2	4
	19	23	3.43	.788	.164	3.09	3.78	2	4
	20	27	3.19	.834	.160	2.86	3.52	2	4
	21	15	3.47	.834	.215	3.00	3.93	2	4
	22	27	3.00	.961	.185	2.62	3.38	2	4

	23	20	3.05	.826	.185	2.66	3.44	2	4
	24	14	2.79	.975	.261	2.22	3.35	2	4
	25	16	3.06	.854	.213	2.61	3.52	2	4
	26	12	2.92	.996	.288	2.28	3.55	2	4
	27	19	3.00	.882	.202	2.57	3.43	2	4
	28	12	2.83	.937	.271	2.24	3.43	2	4
	29	3	2.33	.577	.333	.90	3.77	2	3
	30	8	2.88	.991	.350	2.05	3.70	2	4
	31	11	2.91	.944	.285	2.27	3.54	2	4
	32	5	2.40	.894	.400	1.29	3.51	2	4
	33	7	2.57	.976	.369	1.67	3.47	2	4
	34	5	2.20	.447	.200	1.64	2.76	2	3
	35	9	3.44	.882	.294	2.77	4.12	2	4
	36	8	2.88	.835	.295	2.18	3.57	2	4
	37	5	3.60	.894	.400	2.49	4.71	2	4
	38	2	2.00	.000	.000	2.00	2.00	2	2
	39	3	2.67	1.155	.667	-.20	5.54	2	4
	40	3	2.67	1.155	.667	-.20	5.54	2	4
	41	2	3.00	1.414	1.000	-9.71	15.71	2	4
	42	3	3.00	1.000	.577	.52	5.48	2	4
	45	2	3.00	.000	.000	3.00	3.00	3	3
	50	2	4.00	.000	.000	4.00	4.00	4	4
	Total	300	3.09	.901	.052	2.99	3.19	2	4

Al analizar las medias para las variables agrupadas en calidad del servicio, relacionadas por edad de los usuarios se reflejan los siguientes datos. Con la variable **conducción responsable**, las personas que se agrupan entre un rango de edad de los 18 a los 23 años de edad, tienen la media más alta en torno a la percepción sobre la variable mencionada. Es decir este grupo de personas usuarias con este rango de edad tiene la percepción que los motoristas de las unidades de transporte en las que viaja conducen de manera responsable.

En el caso de la variable **trato al usuario**, el rango de edades que va desde los 18 a los 22 años, presentan las medias más altas de la tabla en relación a esta variable mencionada, razón que expresa que este grupo de personas usuarias pertenecientes a este rango de edad tienen una percepción positiva sobre el trato al usuario que practican los motoristas.

Con la variable **puntualidad**, los datos arrojan que del rango de edades que van de los 14 a los 20 años de edad expresan una percepción positiva sobre la variable, es decir asumen que el transporte es puntual en sus horarios. Finalmente la variable **seguridad** presenta datos en los cuales el grupo de usuarios que manifestó tener una edad entre el rango de los 14 a los 17 años, tiene los totales de medias de variables más altos, revelando en este caso tener una percepción de seguridad mucho más positiva que el resto. Esto significa en otras palabras que los usuarios con ese rango de edad se sienten más seguros que otros dentro de estas unidades.

Las razones de esta percepción pueden ser varias y es importante mencionar algunas entre otras. En primer lugar el rango de edad al que nos referimos es adolescentes, con lo cual se puede presumir que no tienen plena conciencia de lo que la seguridad significa y por esa razón se sienten en un contexto seguro. Otra razón podría ser que partiendo de la edad, existe cierto espíritu de rebeldía y de machismo temerario que los hace sentirse seguros de sí mismos y en los lugares en los cuales se movilizan, razón por la que perciben estar seguros.

El resto de los usuarios que no forman parte de estos rangos de edades tienen una percepción negativa sobre cada una de las variables sometidas a prueba.

Tabla 40, Prueba de hipótesis para las variables calidad del servicio según edad,

		ANOVA				
		Suma de	gl	Media	F	Sig.
		cuadrados		cuadrática		
Conducción	Entre grupos	22.138	37	.598	1.589	.021
	Dentro de grupos	97.525	259	.377		
	Total	119.663	296			
Responsable	Entre grupos	16.325	37	.441	.559	.982
	Dentro de grupos	206.645	262	.789		
	Total	222.970	299			
Trato al usuario	Entre grupos	27.814	37	.752	.958	.543
	Dentro de grupos	205.582	262	.785		
	Total	233.397	299			
Puntualidad	Entre grupos	41.376	37	1.118	1.456	.050
	Dentro de grupos	201.194	262	.768		
	Total	242.570	299			

De acuerdo a la prueba de hipótesis, en la tabla 40, se observa que existen diferencias significantes entre edad con las variables conducción responsable ($P=0.021$) y en la variables seguridad de acuerdo a la edad ($P = 0.050$). En cuanto a puntualidad y trato al usuario, en relación a la edad no tienen mayor impacto o significancia en la percepción de los usuarios.

4.3.4. Trato al usuario; puntualidad, seguridad y conducción responsable de acuerdo al uso de rutas.

Tabla 41, Medias de variables según uso de rutas de transporte

Descriptivos									
		95% del intervalo de confianza para la media							
		N	Media	Desviación estándar	Error estándar	Límite inferior	Límite superior	Mínimo	Máximo
Conducción Responsable	MB42A0	48	5.31	.657	.095	5.12	5.50	4	6
	MB42B0	225	5.36	.633	.042	5.28	5.44	4	6
	MB42C0	24	5.08	.584	.119	4.84	5.33	4	6
	Total	297	5.33	.636	.037	5.26	5.40	4	6
Trato al usuario	MB42A0	49	6.00	.707	.101	5.80	6.20	5	8
	MB42B0	227	6.04	.892	.059	5.92	6.15	4	8
	MB42C0	24	5.79	.884	.180	5.42	6.16	5	8
	Total	300	6.01	.864	.050	5.91	6.11	4	8
Puntualidad	MB42A0	49	4.67	.899	.128	4.42	4.93	3	6
	MB42B0	227	4.70	.897	.060	4.58	4.81	3	6
	MB42C0	24	4.75	.737	.150	4.44	5.06	3	6
	Total	300	4.70	.884	.051	4.60	4.80	3	6
Seguridad	MB42A0	49	3.24	.879	.126	2.99	3.50	2	4
	MB42B0	227	3.06	.915	.061	2.94	3.18	2	4
	MB42C0	24	3.04	.806	.165	2.70	3.38	2	4
	Total	300	3.09	.901	.052	2.99	3.19	2	4

En esta tabla, los datos reflejados en las cuatro variables de acuerdo al uso de rutas reflejan una situación un tanto equilibrada de acuerdo a la percepción de los usuarios. En primer lugar, con la variable **conducción responsable** los datos sugieren que para los usuarios les es indiferente cuál ruta sea, pues perciben que las tres mencionadas tienen la misma condición en cuanto a conducción responsable.

La variable **trato al usuario**, presenta en el caso de una de las tres rutas (MB42C0) una situación de menor percepción sobre el trato que les brinda a los usuarios.

En las variables **puntualidad y seguridad** se refleja una situación equilibrada en la que los usuarios no diferencian las variables en cada una de las rutas. Es decir, los usuarios visualizan que en las tres rutas la situación es la misma de acuerdo a cada una de las dos variables reflejadas.

Tabla 42, Prueba de hipótesis con variables calidad del servicio según uso de rutas del transporte

		ANOVA				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Conducción Responsable	Entre grupos	1.677	2	.839	2.090	.126
	Dentro de grupos	117.986	294	.401		
	Total	119.663	296			
Trato al usuario	Entre grupos	1.294	2	.647	.867	.421
	Dentro de grupos	221.676	297	.746		
	Total	222.970	299			
Puntualidad	Entre grupos	.095	2	.047	.060	.941
	Dentro de grupos	233.302	297	.786		
	Total	233.397	299			
Seguridad	Entre grupos	1.414	2	.707	.871	.420
	Dentro de grupos	241.156	297	.812		
	Total	242.570	299			

De acuerdo a esta tabla, al generar la prueba con las cuatro variables que de manera conjunta forman el concepto de calidad del servicio, no se encuentran significancia en la relación en ninguna de las cuatro variables.

Esto quiere decir que para el usuario en su conjunto, ninguna de las tres rutas tiene significancia a la hora de compararla de manera específica con cada variable. Es más, al usuario le es indiferente la ruta que utiliza al momento de valorarlas de acuerdo a cada una de las cuatro variables mencionadas.

4.4. Análisis cualitativo: Los usuarios del transporte.

Para realizar el análisis cualitativo, se recurrió al programa *NVivo 9.0* con el cual se procesó la parte de la encuestas cuyas respuestas correspondían a las preguntas abiertas, argumentaciones, relatos, sentimientos de los encuestados y por lo tanto implicó un análisis más interpretativo de cada planteamiento. (Ver tabla 10).

Fueron formuladas una serie de categorías y nodos, con los cuales se codificaron los contenidos de las 300 encuestas, para lograr al final generar una serie de correlaciones entre los conceptos principales.

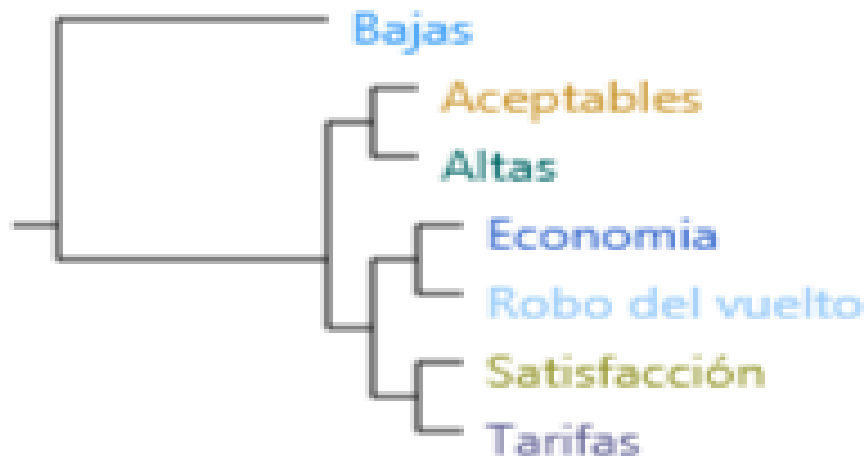
El análisis por aglomeraciones de ideas permitió estructurar las siguientes relaciones entre códigos y nodos de significados, a partir de las categorías propuestas.

4.4.1. La dimensión económica.

Esta categoría se codificó a partir de dos aspectos; el primero la percepción que la población tiene sobre la tarifa del pasaje y en segundo lugar la satisfacción que tiene sobre el uso mismo del servicio.

Los usuarios perciben una relación directa entre estos dos aspectos, muy a pesar que una parte de ellos manifieste que la tarifa es baja o aceptable, por qué se podría asumir que en vista que la tarifa es baja, no hay por que exigir un mayor nivel de calidad del servicio, de acuerdo al pensamiento de algunos empresarios del transporte.

Figura 5. Relación entre tarifas y satisfacción por el servicio.



En esta figura el concepto principal es tarifas *bajas*, y del mismo dependen una serie de conceptos en algunos de los cuales se establece entre si, una relación mas directa y concreta.

En el caso de la primera relación que aparece en la parte superior del clúster, es tarifas *aceptables* y *altas*, pues de acuerdo a los argumentos de los encuestados las tarifas del transporte público se mueven en la percepción de los usuarios de esta manera.

Sin embargo, los usuarios resienten la calidad del servicio en relación a la tarifa, y el tema de la calidad es recurrente cuando plantean que la calidad del servicio está muy por debajo de las tarifas que se pagan por el mismo.

En la parte inferior del clúster y siempre dependiendo del concepto principal, se encuentran dos relaciones, la primera de los cuales se refiere a la *economía y el robo del vuelto*. La mayoría de los encuestados reveló un promedio de uso de 2 unidades por viaje para llegar a su destino final, (ver tabla 18) y de acuerdo a los costos esto significa un promedio de entre \$1.30 a \$1.63 de dólar (ver tabla 17), lo que implica para la economía familiar en relación a los ingresos salariales un costo acumulado mensual bastante alto en pago de transporte.

En este mismo sentido de relación, los usuarios incorporan un fenómeno de práctica casi común en el transporte público y es una percepción bastante arraigada en los usuarios, cual es que tanto motoristas como cobradores tienen la mala costumbre de robarse los vueltos o el cambio del pago que se hace cuando se paga con billete o con monedas de mayor denominación. De hecho más de la mitad de los usuarios entrevistados (ver tabla 19) plantea haberse visto afectado por esta situación.

La relación en este caso, plantea una tríada en la cual se relacionan un mal servicio, una tarifa alta, y junto a las dos anteriores los motoristas y cobradores se quedan con el vuelto del pasaje; los usuarios visualizan una

tarifa alta y un mal servicio y esto lo reflejan de manera constante en la mayor parte de las encuestas.

Esta situación lleva a la siguiente relación en la parte inferior del clúster, que hacen los usuarios en torno a la satisfacción y tarifas, relación que en alguna medida se ha abordado en los enlaces anteriores.

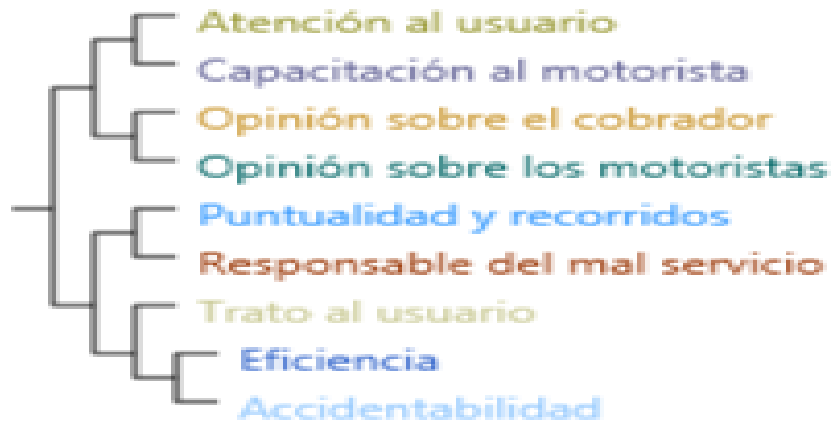
Lo concluyente en este caso, es que para los usuarios no se puede separar la percepción de la calidad del servicio sin visualizar las tarifas que a pesar de moverse entre aceptables y altas, sostienen un servicio que no es de calidad. En otras palabras, al decir de los usuarios, se ven obligados a pagar para que los operadores de las unidades les de un mal trato cuando hacen uso del servicio.

4.4.2. Eficiencia en el servicio:

Esta categoría es una de las más mencionadas en todo el proceso de ejecución de la encuesta; es uno de los conceptos mayor posicionados en el imaginario colectivo a la hora de hablar del servicio de transporte público. Es más, la mayoría de las personas afirmaron que el servicio de transporte carece de eficiencia, y que cada vez la calidad del mismo empeora.

Para detallar esta situación, es decir cómo de manera concreta se traduce la falta de eficiencia en el servicio, se identificaron los siguientes nodos relacionados y la dimensión que cada uno tiene, en torno al concepto de eficiencia.

Figura 6. Relación eficiencia y calidad del servicio,



Al observar el clúster número 6, se visualiza un ramal en el cual aparecen una serie de conceptos sobresalientes con los cuales los encuestados relacionan la categoría eficiencia.

En la parte superior del clúster se plantea una relación de origen entre la atención al usuario con la capacitación a los motoristas. Esta relación induce que para los encuestados, la capacitación al conductor de las unidades de transporte constituye un elemento que puede modificar en positivo o en negativo la percepción sobre el servicio.

Es más, la mayoría de los encuestados planteó que la atención que reciben por parte del motorista es pésima (ver tabla 19) situación que se confirma igualmente en la misma tabla cuando se plantea el tema de la capacitación a los conductores. La mayoría de las personas plantean la

capacitación como una necesidad urgente de atender, y le atribuyen al Viceministerio de Transporte la responsabilidad de atender esta exigencia.

También, sugiere que en la medida que la atención al usuario es una función directa del motorista, ya que es quien sostiene una interrelación directa y cotidiana con el usuario, es necesario mantener al conductor en un proceso constante de capacitación y actualización sobre los temas que permitan el mejoramiento de la atención a los usuarios.

Estos elementos, igualmente se relacionan a la percepción de los usuarios en el sentido que los motoristas no se encuentran calificados para desempeñar la labor de conductores, en términos de conocimiento de las leyes y reglamentos relacionados a su labor, como también en criterios fundamentales en el trato con el otro.

En estos mismos términos, en la parte superior del núcleo principal, se plantea una relación a partir de la opinión que los usuarios tienen sobre el cobrador y el motorista. En este caso, la acumulación de opiniones sobre ambos es altamente negativa. La generalidad de los usuarios manifiesta que ambos personajes son “*groseros*”, “*incultos*” “*malcriados*” y en algunos casos los catalogaron como ladrones o cómplices de los mismos. Los usuarios se ubican como víctimas del maltrato verbal tanto de motoristas como de los cobradores.

Entre las opiniones que se expresan al respecto de manera particular, que los cobradores son “abusivos” “acosadores sexuales” y en algunos casos los usuarios manifiestan que estos tienen fuertes vínculos con los pandilleros de las zonas en donde las unidades circulan.

Es decir, la población usuaria los coloca a ambos en el mismo nivel en cuanto a interacción dentro de las unidades de transporte, a pesar que algunos manifiestan que la relación más directa muchas veces es con el cobrador, con quien tienen más contacto verbal y físico y por lo tanto el rechazo es mucho mayor al grado de considerarlo como un mal necesario.

En la parte intermedia del clúster, se presenta un ramal que tiene dos extensiones, siendo una de ellas la que plantea una relación entre *puntualidad y recorridos con el responsable del mal servicio*. De hecho en esta parte los usuarios lo relacionan a partir que consideran que el servicio al transporte no es puntual en los horarios como ya se estableció en la tabla 29.

A este indicador de eficiencia en el servicio se suma el respeto a los recorridos por parte de las unidades, e igualmente como lo dice la misma tabla citada, no existe este respeto por parte de los motoristas, independientemente las razones que justifiquen este incumplimiento.

Incluso, es de hacer notar que algunos de los usuarios encuestados justifican en algunas opiniones las razones del incumplimiento a partir de problemas de trabazones en el tráfico y la búsqueda de atajos para llegar más rápido al

destino final, lo que constituyen razones “*obligadas*” para que el motorista irrespete el recorrido autorizado.

A pesar de estas situaciones, la mala calidad del servicio, en la percepción de los usuarios, no es atribuible únicamente a los motoristas, que son los que directamente están de manera cotidiana conduciendo la unidad, sino también responsabilizan a los propietarios de la ruta.

De hecho al ver la tabla 29, es obvio que existe la mitad de usuarios encuestados que responsabilizan por un lado a los motoristas y la otra mitad a los empresarios propietarios de las unidades, a cada uno como responsables del mal servicio. Los propietarios por contratar personal no calificado para conducir las unidades y dar un buen trato al público, y los motoristas, por ser los que directamente tienen el control de la unidad mientras están operando, de acuerdo a las expresiones de los encuestados.

En la parte inferior del clúster el concepto principal es “*trato al usuario*” y de él se derivan dos nuevos conceptos como son “*eficiencia*” y “*accidentabilidad*”,

Es de tomar en cuenta que esta relación, revela la percepción que para los usuarios el concepto principal es *el buen trato*, es decir, la eficiencia debe tener como finalidad principal el proporcionar un buen trato al usuario. En el fondo, queda claro que los usuarios están convencidos que no reciben por parte

de los operadores del servicio el trato que se merecen, en tanto consumidores de un producto por el que pagan.

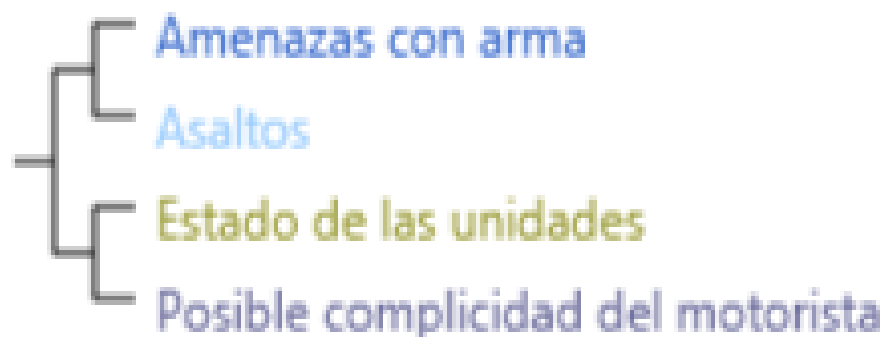
El tema de la accidentabilidad es visto por los usuarios en esta relación como probabilidad, por esa razón lo relacionan con la eficiencia. Es decir, en tanto el servicio sea eficiente las probabilidades de que suceda un accidente en la unidad en que viajan serán casi nulas.

Sin embargo, esta probabilidad ya vista como hecho, igualmente se refleja en la opinión de los encuestados (ver tabla 29) quienes en una tercera parte de los mismos expresan haber tenido esta experiencia.

4.4.3. Seguridad en las unidades de transporte.

En esta categoría, las relaciones que se establecen plantean dos dimensiones de la seguridad dentro de las unidades de transporte. La primera es la seguridad vista como riesgos de accidentes a partir del estado mecánico y físico de las unidades, y por otro lado en segundo lugar, el riesgo de la delincuencia común que ataca cuando los usuarios hacen uso del servicio.

Figura 7. La seguridad en el transporte público.



En este clúster en la parte superior del mismo, se plantea la relación entre el concepto amenazas con armas y asaltos. Como fue planteado en el marco teórico, (Ver tabla 1) los niveles de inseguridad en el transporte público son cada vez más crecientes. De hecho, una regular cantidad de actos delincuenciales que iniciaron como robos o hurtos en las unidades de transporte, al final terminaron en homicidios en los cuales las víctimas generalmente han sido los pasajeros.

Estos temores se reflejan en las opiniones de los usuarios encuestados a pesar que más de la mitad de los mismos plantea que nunca han sido amenazados con un arma dentro de alguna unidad de transporte; (Ver tabla 25). Sin embargo, es significativa la cantidad de personas encuestadas que si lo fueron.

Entonces, para los usuarios, el tema de la seguridad se reduce a la frecuencia de hechos delictivos que a diario suceden en las unidades de transporte. Por ello es la relación entre amenazas con armas y asaltos. Más de la mitad de los encuestados ha sido asaltado o víctima de algún tipo de delitos mientras viajan. (Ver tabla 25).

Estos hechos en alguna medida, también son relacionados por otro elemento que aparece en la parte inferior del clúster. De acuerdo a la percepción de los usuarios, buena parte de los motoristas de las unidades de transporte están relacionados con los asaltantes.

Los usuarios perciben una complicidad entre estos, a partir de la forma en como los hechos delictivos se desarrollan de manera concreta. En algunos casos, los usuarios afirman que los motoristas o cobradores son cómplices de los ladrones cuando les “facilitan” el cometimiento del delito, como por ejemplo, detenerse para que suban en lugares donde no hay autorizadas paradas de las unidades; o el hecho mismo que en ocasiones, sólo roben al usuario y no el dinero de la unidad. Sin embargo, es de hacer notar que los motoristas ante esto opinan que no es cierta la complicidad, sino más bien que ellos no pueden intervenir en una situación difícil como éstas por el miedo de ser asesinados.

En todo caso, la delincuencia golpea fuertemente a los pasajeros de las unidades, a pesar de los diversos planes policiales por dar seguridad de las diversas formas posibles en este sector. La misma Policía tiene ubicados los lugares en los cuales es mayor la tendencia a que las unidades sean asaltadas de acuerdo a los recorridos autorizados de las rutas.

La segunda dimensión de la seguridad se refiere a las probabilidades de accidentes por parte de las unidades. Los usuarios lo relacionan con el tema de la seguridad tomando en cuenta el estado de las unidades de transporte. En este caso, no se refiere únicamente al estado mecánico sino también al estado físico o estético de las mismas. Estos elementos, el estado mecánico y la apariencia física de las unidades, son factores que a pesar de no ser aspectos culturales, son parte del contexto en el cual se desenvuelve la dinámica

estrictamente cultural por parte de los motoristas, incidiendo de manera directa en la calidad del servicio.

La opinión generalizada de los encuestados es que el estado mecánico de las unidades es peligroso. De acuerdo a esta opinión, los propietarios de las unidades en el ánimo de generar ingresos no invierten en el mantenimiento de las unidades olvidando que esto constituye un serio riesgo para todos los que en ellas viajan. A diario se ven unidades con llantas lisas, sin frenos debidamente regulados, sin las luces reglamentarias, incluso algunas hasta sin parabrisas y sobrecargadas de pasajeros.

Estéticamente la situación de las unidades es deplorable. Sucias, con asientos rotos, sin ventanas, sin puertas, e igualmente sobrecargadas de usuarios. Obviamente el comportamiento tanto del motorista como del usuario no es el mismo si comparamos las condiciones tanto mecánicas como estéticas de las unidades en las que viajan, por lo que es un factor importante de la calidad del servicio.

Estas condiciones elevan las posibilidades que las unidades tengan accidentes, como ya lo dijeron los mismos usuarios (ver tabla 29); muchos de los cuales de acuerdo a sus opiniones afirmaron haber sido víctimas en accidentes, algunos graves y otros leves, como producto de la falta de atención a las condiciones mecánicas y físicas de las unidades de transporte.

4.4.4. Política estatal hacia el transporte.

Este tema se incluye en el análisis cualitativo de los usuarios del transporte, a partir que desde el punto de vista concreto el Estado impulsa en la actualidad los tres proyectos en mención y estos tienen fuerte impacto en la calidad del servicio de los usuarios. De esta manera, resulta importante conocer la percepción que tienen los usuarios sobre estas iniciativas en marcha que en la actualidad son de recurrencia obligada cuando se aborda el tema de la calidad del servicio en el transporte público.

En esta cuarta categoría, los usuarios plantean una relación entre los componentes identificados por estar íntimamente relacionados a las políticas estatales, es decir la intervención concreta del Estado en todos aquellos temas relacionados al transporte público de pasajeros.

Figura 8, Intervención del Estado en el transporte.



En este clúster, los encuestados identifican una relación entre cuatro elementos a los cuales se hizo referencia en el marco teórico. De manera

separada, establecen una relación más directa entre la acción estatal a través del Fondo Nacional de Atención a víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT), en la parte superior del clúster.

De acuerdo a la percepción de los usuarios, la acción estatal se asume como las acciones concretas que el Estado impulsa en el tema del transporte. Es decir, ¿qué hace el Estado, en tanto competencia del mismo, para mejorar o superar los problemas del transporte público? Las opiniones en este campo son diversas, pero predominan aquellas que se manifiestan con la idea de dar el margen de duda a lo que el Estado realice en esta dirección.

Sin embargo, igualmente hay opiniones que manifiestan de manera radical que el Estado no hace absolutamente nada por resolver estos problemas, manifestando incluso rechazo a los proyectos estatales que se mencionan de manera concreta.

También hay opiniones muy positivas respecto a lo que está haciendo el Estado en este tema de transporte. Estos usuarios manifiestan incluso que por primera vez el gobierno está haciendo algo por resolver el problema histórico que tiene la capital y su periferia con el tema del transporte y que todo es cuestión de acostumbrarse a los cambios.

Con el tema del FONAT, de acuerdo a las encuestas se percibe mucha desinformación al respecto. De hecho la mayoría de los encuestados

manifestaron desconocer de qué se trata esta iniciativa, y algunos, a pesar de desconocer el proyecto, opinan que seguramente es otro robo del gobierno.

Los que conocen la iniciativa, manifestaron que es bueno y que es lamentable que se haya interrumpido, partiendo que nunca un gobierno había mostrado tal interés por indemnizar a las víctimas de los accidentes, de acuerdo a la opinión de los encuestados.

El señalamiento más fuerte que se percibe a este proyecto estatal, es que a todos los propietarios de vehículos se les cobre por un seguro de indemnización a víctimas, independientemente sean o no conductores responsables. Para los usuarios, el cobro anual debe hacerse únicamente a los conductores con historial negativo, ya que el mismo gobierno cuenta con este registro.

El establecer esta relación directa entre acciones estatales con el FONAT, tiene a la base el hecho que este proyecto se identifica de manera total como una iniciativa gubernamental, en el cual no hay participación privada, salvo la contribución económica que se genera por parte de los propietarios de vehículos automotores, que pagan anualmente con la refrenda de sus tarjetas de circulación. Esta es la diferencia entre los otros proyectos impulsados por el gobierno en los últimos años.

En la parte inferior del clúster, los usuarios del transporte público de las rutas estudiadas se expresaron sobre dos proyectos impulsados entre el

gobierno y un grupo de empresarios del transporte público. En primer lugar el nuevo sistema de pago del pasaje a partir de una tarjeta electrónica prepago.

La percepción de los usuarios igualmente se encuentra dividida al respecto.

A pesar de ser una iniciativa conjunta entre el gobierno y los privados, la culpa en algunas opiniones se dirige únicamente al gobierno, cuando el gobierno lo único que ha hecho es avalar legalmente la iniciativa del cobro presentada por los empresarios a partir que con este nuevo sistema se contribuye a reducir los niveles delictivos en las unidades.

Las opiniones negativas sugieren que culturalmente los usuarios no están preparados para los cambios drásticos de este tipo, y que mejor se debe continuar como hasta ahora. Otros por su parte, manifiestan que el proceso de cambio debe ser más lento y que deben de mantenerse los dos tipos de modalidades de cobro mientras se acostumbra el usuario. Esta parte se destaca precisamente, pues los usuarios encuestados de estas tres rutas en estudio fueron parte del proyecto piloto de cobro con tarjeta electrónica que se impulsó en la zona de Santa Tecla. De hecho las unidades de las tres rutas en mención, tienen instalados los lectores electrónicos de tarjetas, y los empresarios retomarán este proyecto en el futuro.

Las opiniones positivas giran en torno a la idea de que ya es tiempo que se realicen cambios de este tipo, y que si el deseo es que el servicio de

transporte se modernice pues este tipo de iniciativas contribuyen precisamente a eso.

Es más, las medidas estatales no deberían limitarse solamente a esto, sino también a propuesta de algunos usuarios, a la nacionalización de transporte y el cambio total del parque vehicular de AB y MB, para beneficio de los usuarios.

Con el caso del SITRAMSS las opiniones de los usuarios igualmente se encuentran divididas, partiendo que es uno de los proyectos actuales de mayor impacto en la población. De esto ya se habló en el marco teórico (ver Autores principales del sistema de transporte) y de acuerdo a la percepción de una parte de los usuarios, constituye un proyecto que traerá más problemas que beneficios a la población, partiendo de toda la problemática del tráfico generada con la construcción, además de la imposición de una tarifa que aún se desconoce pero que se afirma será superior a la actual.

Sin embargo, otros usuarios son de la opinión que este proyecto traerá muchos beneficios a la población, principalmente aquella que hace uso del transporte público de manera cotidiana para trasladarse desde Soyapango hasta San Salvador todos los días de la semana y que en un mediano plazo llegará hasta Santa tecla.

Estas mismas opiniones justifican la problemática actual del tráfico aduciendo que todo cambio genera dudas y problemas al inicio pero que luego

cuando los usuarios se vayan acostumbrando y vean todas las facilidades del servicio la percepción será diferente.

A manera de reflexión general, los tres proyectos estatales mencionados están generando diversos tipos de impacto en la población que se moviliza en los lugares en los cuales se implementan.

En el caso del SITRAMSS y el pago electrónico del pasaje, tienen un mayor impacto en vista que está dirigidos a la población mayoritaria que es la que no cuenta con vehículo particular para desplazarse.

A pesar de las opiniones negativas, son proyectos que el gobierno impulsará y empezarán a operar en el corto plazo, de ahí que habrá un proceso de adaptación que luego se convertirá en costumbre, hasta que se implemente de manera total. Obviamente una vez funcione establecerá nuevos patrones culturales de comportamiento en los grupos poblacionales de impacto.

Así son los procesos de cambio de patrones específicos de comportamiento. Los ejemplos que se podrían mencionar sobre los procesos de adaptación y la forma en que se asumen nuevos patrones culturales, a partir de la práctica de los mismos son diversos. Como muestra se podría mencionar el caso de la telefonía celular, con la cual al inicio no toda la población hacía uso de la misma y en la actualidad la mayor parte de la población posee hasta dos aparatos telefónicos.

Este proceso de adopción de nuevos patrones culturales a partir de la telefonía móvil, ha pasado por diversas etapas desde el uso de aparatos ahora vistos como rústicos, hasta los de última generación y los procesos de carga de saldos a través de tarjetas prepago y otras modalidades

Para los usuarios del SITRAMSS que viven en las zonas de Soyapango, Ilopango y San Martín que en la actualidad para trasladarse diariamente a la capital viajan hasta tres horas en las unidades de transporte normal, con la implementación plena de esta nueva modalidad de transporte de acuerdo a los planes gubernamentales, solo tardarán entre veinte y treinta minutos desde el punto de origen hasta el destino final en San Salvador.

Con estos nuevos horarios, el usuario tendrá más tiempo para disponer y planificar sus movimientos, quizá pasar más tiempo en familia, desayunar en la casa, ver noticias y a lo mejor hasta llevar a los niños a la escuela; y si a esto le agregamos que al abordar las unidades del SITRAMSS paga con una tarjeta electrónica y no con dinero en efectivo, entonces en esa micro región, se estará frente a nuevos patrones de comportamiento de los usuarios del transporte colectivo de pasajeros, precisamente generados por estos proyectos estatales.

4.5. Análisis cualitativo: Los motoristas del transporte público.

A partir de la validación de los componentes principales surgidos de las entrevistas a los 15 motoristas, estas se procesaron igualmente en el programa

NVivo 9.0, creando los nodos correspondientes que permitieron conocer a su vez las categorías y elementos socio-culturales de los motoristas entrevistados. La identificación de las categorías se realizó a partir de los contenidos de la tabla 11, en la cual se consolidó previamente el proceso de validación de los componentes de las entrevistas. Luego en el proceso se realizaron análisis de aglomeración para conocer las relaciones a partir de agrupar nodos de significados lo que posibilitó la elaboración de los clúster que se desarrollan a continuación

4.5.1. Condiciones socioeconómicas de los motoristas.

En esta primera categoría, fue posible identificar los aspectos principales que marcan la dinámica económica del motorista del transporte público, como también algunos aspectos sociales.

Es importante referirse a estos aspectos de los motoristas, en vista que su condición socioeconómica personal y familiar igualmente marcará su percepción sobre los demás aspectos de su cotidianidad, ambiente laboral, relaciones sociales con sus compañeros e incluso la percepción que tiene sobre los usuarios.

Por estas razones se estableció como parte de las variables a identificar ya que la condición social de los motoristas, constituye parte del contexto en el cual se articulan ciertos factores que inciden de manera directa unos e indirecta

otros, en la actividad principal que el motorista realiza durante la mayor parte de las horas del día: conducir y atender usuarios.

Figura 9, Ingresos y egresos económicos



En este clúster, el concepto principal es egresos altos y al mismo se encuentran asociados otros conceptos que de manera jerárquica agrupan a los otros en niveles descendentes de la figura. El egreso alto refleja la percepción del entrevistado en relación a los gastos económicos que tiene que enfrentar diariamente para satisfacer las necesidades propias y de su familia.

Al relacionar con otro concepto del segundo nivel como es ingresos económicos, se produce una relación desequilibrada en vista que en el fondo la idea central que se pretende expresar es que los egresos son superiores a los ingresos que se obtienen, es decir el gasto es mayor a los ingresos.

Por otro lado, estos ingresos económicos igualmente pueden tener diversos orígenes y no solamente el salario mensual que percibe laborando en

la conducción de la unidad de transporte público, también pueden ser ingresos, que como lo refleja el siguiente concepto en el tercer nivel, pueden ser generados a partir de los salarios que perciben otros miembros de la familia que trabajan asalariadamente.

La mayoría de los motoristas entrevistados, afirmaron en este caso no tener otros miembros de la familia que convivan en la misma casa, y que a su vez contribuyan con los gastos llevando ingresos complementarios de manera permanente.

Otra posible fuente de ingresos para algunos de ellos son los créditos de la banca, cooperativas de ahorro y crédito o prestamistas, a los cuales les tienen que pagar por lo menos la cuota mensual, pero de los entrevistados ninguno es actualmente sujeto de crédito debido a lo inestable de sus ingresos. El crédito es un concepto que aparece en el cuarto nivel de preminencia y al mismo están vinculados los otros cuatro conceptos ubicados en el quinto nivel.

En esta parte, la relación que se establece en primer lugar es sobre la cantidad de personas que dependen económicamente del salario del motorista en contraposición a los ingresos bajos que este percibe mensualmente. Estas personas que dependen económicamente de un solo ingreso pueden ser menores o mayores de edad.

La constante en torno a los ingresos, es que el salario del motorista no es superior a los \$ 400 mensuales, y en algunos casos no tiene salario fijo

pues es el resultado proporcional a los ingresos que la unidad de transporte obtiene diariamente. De ahí se puede derivar otra práctica constante en el transporte principalmente urbano, en relación a la pelea por los pasajeros que tienen los motoristas, lo cual incide de manera directa en la calidad del servicio, pues el usuario se ve en medio de una disputa entre los motoristas conduciendo las unidades de manera temeraria y sobrepasando la capacidad de la unidad, pues a mayor cantidad de pasajeros en ruta, mayor será el ingreso que perciba.

Por esta razón y seguramente en mutuo acuerdo con el patrón, la mayoría de ellos no posee Seguro Social ni AFP, para que estas deducciones no les afecten los salarios y obviamente la cuota patronal, partiendo de la composición familiar que tienen con la mayoría de sus miembros que dependen de este único ingreso mensual.

La otra relación que aparece en el clúster, plantea la posibilidad que los ingresos se vean complementados con remesas de dinero del exterior ya sea directamente al motorista o a la compañera de vida u otro familiar cercano. De los quince motoristas entrevistados solamente dos afirmaron recibir remesas por parte de familiares en el exterior y estas no son permanentes, sino esporádicas o en fechas festivas como cumpleaños, fin de año principalmente.

El vehículo se menciona en la relación a partir que de estos dos beneficiarios de remesas uno de ellos manifestó tener un vehículo personal bastante viejo y que usa solamente en casos de emergencia.

Otros de los indicadores que permite conocer la situación socioeconómica de este sector laboral, se obtiene a partir de indagar el acceso a los servicios básicos en sus lugares de residencia.

Figura 10. Acceso a servicios básicos



El clúster 10, se refiere al acceso a los servicios básicos que los motoristas tienen en sus lugares de residencia. Servicios que como es conocido se proporcionan de manera territorial. Los servicios básicos que se indagaron son agua potable, energía eléctrica y telefonía fija o residencial, en este caso si el servicio tenía adicionado paquete de internet y cable según fuera el caso.

En el primer nivel, el concepto principal que aparece en la figura es telefonía domiciliario, partiendo que es uno de los servicios que cada vez se reduce más a partir que se ha visto sustituida enormemente por la telefonía móvil. La población prefiere ahora portar un teléfono móvil aunque se encuentre

en su propia casa. Esta situación quedó demostrada con los motoristas, pues ninguno afirmó disponer de este servicio lo cual no significa que estén incomunicados con sus familias.

De este primer nivel se deriva una segunda idea, con “*agua potable*”, servicio fundamental para todos. Sin embargo, no todos cuentan con el mismo de manera domiciliar, y en algunos casos, varios de los entrevistados manifestaron que no cuentan con el servicio y tienen que proveerse del vital líquido a partir de la compra a una pipa que los abastece cada semana, a razón de dos dólares por barril. En la mayoría de casos, los entrevistados manifestaron que cuentan con el servicio de manera domiciliar, es decir con conexión propia del servicio el cual pagan mensualmente.

El tercer nivel, se refiere al servicio de “*energía eléctrica*” servicio que al igual que el anterior es necesario para toda la población. La situación de los entrevistados al respecto es que todos gozan de este servicio en sus propios domicilios, aunque algunos disponen del mismo a partir de compartirlo con el vecino más cercano compartiendo igualmente el pago del mismo.

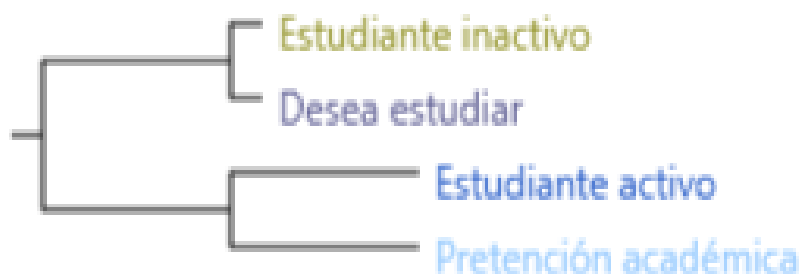
Para disponer de estos servicios es necesario obviamente mantener de manera ininterrumpida los pagos mensuales a las compañías distribuidoras, de lo contrario el servicio es interrumpido sin explicación alguna más allá del hecho de no haber pagado como es debido. Son varios los casos en los cuales los

entrevistados manifestaron haber pasado por experiencias que por falta de puntualidad en los pagos les han suspendido estos servicios.

Las otras dos ideas relacionadas, se refieren al hecho que estos servicios en algunos casos son compartidos con los vecinos a partir que es posible hacerlo. Por ejemplo, el internet domiciliario en muchas casas de barrios populares se encuentran compartidos y pagados de manera conjunta entre vecinos. Igualmente sucede con el cable de televisión. De esta manera se tiene el servicio mediante paquetes y se paga de manera conjunta con el vecino.

Otro aspecto importante de la dinámica social de los motoristas es el nivel educativo de cada uno de ellos. Para esto, es importante analizar el nivel académico, si es estudiante activo o no lo es, y conocer las pretensiones que pueda tener por estudiar en el futuro. Para esto se construyó un clúster que relaciona los conceptos principales vinculados a este tema.

Figura 11, Nivel y pretensiones educativas.



En este clúster, los entrevistados relacionan conceptos vinculados a su situación educativa actual. Para el caso, de los 15 entrevistados, solamente uno de ellos ha cursado ciclos iniciales en la universidad, mientras el resto no pasó más allá del bachillerato.

En la parte superior del clúster, se plantea la relación si el entrevistado es o no estudiante activo y, en caso contrario, si tiene pretensiones de estudiar en el futuro; solamente tres de los entrevistados afirmaron su deseo de continuar estudiando en el futuro.

En la parte inferior del clúster, si bien es cierto ninguno se autodefinió como estudiante activo, varios manifestaron que las razones por las cuales no se plantean como propósito estudiar en el futuro son porque no cuentan con las condiciones económicas para respaldar este deseo. Es decir, los ingresos económicos actuales solamente permiten cubrir lo básico y no les permite proyectarse en planes futuros como estos.

Esta realidad descrita refleja en el fondo una condición social común en todos los motoristas entrevistados, condición que incide de manera directa en los demás factores culturales pues condicionan patrones de comportamiento, formas de percibir las relaciones con los demás, la estabilidad y hasta los propios patrones de consumo de los motoristas. Es decir, desde la perspectiva holística son elementos que no se pueden dejar de lado al momento de analizar la dinámica cultural de este grupo social.

4.5.2. Legalidad laboral.

La categoría legalidad laboral incorpora aquellos elementos que de una manera directa tienen que ver con el estado legal en términos de autorizaciones de los motoristas, como también aquellas relaciones y prestaciones laborales que están respaldadas legalmente. Además incorpora aspectos como la imposición de multas por parte de las autoridades correspondientes a partir de la violación a la Ley General de Tránsito.

Figura 12, Aspectos y estatus legal de los motoristas,



Es de hacer notar, que la referencia a la condición de legalidad de los motoristas busca en primer lugar establecer la diferencia entre un motorista debidamente autorizado con uno que no lo está, pues en alguna medida igualmente esto marca aspectos de su forma de comportarse mientras conduce, situación que obviamente incide de manera directa en la calidad del servicio.

Este tema relacionado a los aspectos legales de los motoristas, se plantea desde dos ángulos. El primero con la situación específica del

motorista, estado de la licencia, carnet de motorista, conocimiento de las leyes de tránsito, faltas cometidas de manera frecuente y la cantidad de esquelas acumuladas en los últimos tres años. En el segundo aspecto se explora la situación legal en cuanto a contrato de trabajo, estabilidad laboral, prestaciones y vacaciones.

La separación no necesariamente aparece reflejada en el mismo orden en el clúster, en vista que en la práctica ambos contenidos se interrelacionan de manera dinámica.

En la parte superior de la figura se plantea la relación entre “esquelas y faltas” con “estabilidad laboral”; ambas ideas se relacionan a partir que se asume que la acumulación de esquelas y faltas en las que incurre un motorista limita la posibilidad que tenga estabilidad laboral; en el sentido ideal es que el propietario de las unidades contrate solamente a personas que se encuentran sin este tipo de problemas, es decir limpio de esquelas. Sin embargo la realidad es otra, pues en alguna medida son pocos los empresarios que exigen esta condición.

En el segundo nivel, la idea que se presenta es “prestaciones y vacaciones”, como un concepto al cual todos los empleados tienen derecho. Sin embargo, en el caso de los motoristas del transporte público la mayoría plantea no gozar de ese beneficio. Es más, vacaciones no tienen pues los días de vacación al año es cuando más trabajan. Como medio de compensación, el

despacho organiza un sistema de rotación laboral que les permite mensualmente contar con tres días de compensación

En cuanto al Seguro Social, no tienen este beneficio probablemente por dos razones: la primera es que no cuenta con un contrato laboral formalmente establecido con la empresa, y por otro, en el fondo puede ser un arreglo de mutuo acuerdo que les permite a ambos (motorista y empresario) no aportar económicamente al pago mensual de este derecho laboral.

Sobre el “carnet de motorista”, idea que aparece en el tercer nivel, la no posesión de este documento, o en condición de vencido puede derivar en sanciones para el propietario de la unidad, si es interceptado por la PNC o el VMT. Después de un proceso, la sanción principal en este caso, es el no pago del subsidio estatal durante un mes a la unidad de transporte.

Por esta razón, la posesión del carnet como la licencia vigente es primordial para no derivar en esta sanción. Sin embargo, no todos cuentan con estos documentos vigentes, porque estos no se extienden o se refrendan si el titular se encuentra en mora de pago de las esquelas pendientes. Esta misma situación aplica para la “licencia” que aparece en el cuarto nivel del clúster.

Como vinculante y derivada del nivel cuatro aparece “esquelas acumuladas en los últimos tres años” y los entrevistados afirmaron tener un rango entre 30 como mínimo y 115 esquelas acumuladas como máximo. Esto representa, en términos de pagos, varios miles de dólares en mora por cada

uno y al no poder pagarlos les impide tener licencia y carnet de motorista vigentes para poder trabajar idealmente.

Sin embargo, este problema legal no ha sido impedimento para ser “contratados” por los empresarios del transporte, quienes se arriesgan a pesar de tener conocimiento que esto les puede costar el no pago del subsidio para la unidad que conduzca el contratado. Este puede ser uno de los factores que impide una relación laboral estable y sin prestaciones entre los motoristas y los empresarios del transporte, a pesar de la experiencia que los primeros tienen sobre conducir unidades de transporte.

Por otro lado, hay dos planteamientos en la parte inferior del clúster que se relacionan con el conocimiento de las leyes de tránsito por parte de los motoristas y también sobre las faltas más cometidas por ellos mismos cuando conducen las unidades.

Todos los motoristas entrevistados afirman conocer las leyes de tránsito, y reconocen que por conocerla es que se dedican al oficio. Sin embargo, todos igualmente reconocen que el cometer las faltas a esas mismas leyes es una costumbre y por necesidad, es decir violar la ley no es por desconocimiento de la misma, sino más bien por el hecho mismo que la conocen a fondo.

Por esa razón, cuando se les pregunta cuales son las faltas más frecuentes que cometen, concluyen todos en orden de frecuencia: pasarse el semáforo en rojo, parar en lugares no autorizados y llevar las puertas de las

unidades abiertas mientras van en marcha. Por cada una de estas faltas la PNC impone, las multas más altas que tiene el Estado actualmente en esta materia por un monto de \$ 57.14 cada una.

4.5.3. Relaciones sociales.

En esta parte se presenta el contexto de las relaciones sociales en el cual conviven los motoristas del transporte público, principalmente en su comunidad y en el marco familiar. Otro escenario de relaciones sociales se construye en el ambiente laboral, la relación jerárquica con el jefe y las relaciones horizontales con los compañeros de labores.

Figura 13, Relaciones sociales y familiares



El clúster aparece dividido en un cuerpo de dos partes. En la parte superior se establece una relación más vinculada al ambiente familiar a partir de la forma en como el motorista atiende la salud y el estudio de los hijos, partiendo que todos afirmaron que sus hijos y demás miembros de la familia

son tratados a través del sistema público de salud cuando lo necesitan, en vista de las limitaciones económicas. Lo mismo sucede con la educación de los hijos, no tienen posibilidades de enviarlos a colegios privados por lo que asisten a escuelas públicas ubicadas en las proximidades de los lugares de residencia.

Sobre la vida conyugal, todos los entrevistados afirmaron tener relaciones maritales basadas en la unión libre. Es decir todos se definen como solteros, pero acompañados con mujeres con las cuales tienen hijos e hijas. Algunos además han tenido experiencias de separación de sus compañeras de vida actuales, pero con el tiempo vuelven, sentando la idea que son relaciones propensas a romperse por diversas razones en cualquier momento. De esta manera, han construido relaciones conyugales que desde su punto de vista no son estables y están basadas principalmente en el machismo, la propensión a la infidelidad principalmente del hombre, quien con este enfoque mantiene un estado permanente de galanteo y de búsqueda de otras relaciones, en aquel espacio en el cual permanece la mayor parte del día, es decir en su ambiente laboral.

De la idea de unión libre se desprende una dimensión de la relación, cual es la convivencia con la comunidad y la interacción con los vecinos y la incorporación a las acciones comunitarias.

La mayoría de los motoristas tiene buenas relaciones con los vecinos. Pero esta percepción no es resultado de un nivel de convivencia permanente,

sino al contrario, asumen que se llevan bien, porque casi no se comunican. Es decir, de acuerdo a esta percepción, el no “meterse con el otro”, es señal que las cosas están bien y es mejor mantenerlas así. El no meterse con el otro, es sinónimo que no se metan con él mismo.

Con esta visión es deducible la nula posibilidad de participar en algún tipo de organización comunal en la zona en la cual reside en vista que si no hay mucha comunicación con el vecino, se asume que no existe participación en las actividades comunales.

En otro sentido, tres motoristas manifestaron tener o haber tenido amante en los alrededores de sus lugares de trabajo. Se presume que en los otros casos que no respondieron, no descartan una relación amorosa extra o por lo menos no la evitarían en caso de presentarse.

En este mismo contexto de relaciones personales es interesante comentar, en el tema de la recreación familiar, que es limitada o casi nula por el problema de los recursos, a pesar que afirman que tener una amante implica mucho gasto de dinero. De hecho el razonamiento es que no salen a pasear o a divertirse con la familia por la falta de dinero y porque es mejor quedarse todos en casa en el poco tiempo libre que disponen.

Sin embargo, en el fondo esta idea puede ser el reflejo de cómo conciben el tiempo de permanencia junto a la familia, a la par de lo objetivo que resulta el argumento de la falta de dinero, que les permite solamente sufragar lo básico.

Esta situación obviamente genera un ambiente altamente rutinario, que se reduce a las horas laborales y el tiempo de descanso en casa junto a la familia, sin posibilidades económicas de recrearse.

Otro contexto de relaciones sociales se da en el ambiente laboral. Es el lugar donde el motorista pasa la mayor parte de las horas del día, en una convivencia a veces tirante o armoniosa con todos sus compañeros de trabajo. Si se hiciese una comparación entre la cantidad de horas que el motorista pasa en cada uno de los lugares (hogar, comunidad y lugar de trabajo) se concluiría que el mayor tiempo lo tiene junto con sus compañeros de labores, ya sea a bordo de la unidad o en el punto de despacho.

Figura 14, Ambiente y jerarquía laboral,



El concepto principal en el clúster de la figura 14, es el ambiente laboral. Este se construye a partir de la relación que el motorista tiene en dos

direcciones. La primera se construye de manera vertical, donde el empleado se ve obligado a reconocer la autoridad del jefe inmediato, que en muchos casos es el encargado del despacho y no necesariamente el propietario de las unidades.

La segunda dirección de las relaciones es de tipo horizontal con sus compañeros de labores y está saturada por un ambiente de irrespeto y broma casi de manera constante; por esta razón, el encargado de turno o despacho recuerda a cada momento el tema de la disciplina y marcando la diferencia entre jefes y subalternos que implica imponer castigos, asignar horarios de trabajo, sanciones y la recolección del dinero al finalizar cada viaje.

En un punto de microbuses el personal está compuesto por motoristas, cobradores (quienes a veces también hacen la labor de motoristas o viceversa), el encargado de limpiar la unidad (que en la jerga microbusera se conoce como “*carguachero*”) que en muchas ocasiones hace sus ingresos a partir de las contribuciones voluntarias de los motoristas, un grupo de mecánicos y el despacho central.

Cada quien tiene su función o tarea asignada desde las primeras horas por el despacho o jefe de línea. Al preguntarle a todos los motoristas entrevistados sobre quién es el que manda en la empresa, todos afirman que el patrón, refiriéndose en algunos casos al que está más arriba del administrador o despacho, es decir al o los dueños de las unidades.

A pesar que no es mucho el personal se percibe la formación de grupos por afinidad y así conviven: el grupo de motoristas que por lo general se agrupa y relaciona más estrechamente entre ellos y con los cobradores; también el grupo de mecánicos que por lo general se aíslan del grupo de motoristas y se comunican solamente por necesidad cuando necesitan trabajar de manera directa en alguna unidad después del finalizar un viaje.

Dentro de estos grupos, se crean núcleos más pequeños o parejas con mayor afinidad ya sea por las bromas que practican, o cierto nivel de complicidad en experiencias extra laborales.

De la idea de quién manda en la empresa, se derivan una serie de nuevas ideas que se agrupan de manera dependiente. En el nivel cinco del clúster, uno de los elementos que sobresale es el horario laboral de los motoristas. Con las respuestas de los entrevistados, se construyó un rango de horas laborales donde el mínimo es 14 y el máximo 17 horas de trabajo diario al volante de un microbús.

Es decir, horarios laborales extenuantes y sin remuneración más allá del salario pactado, o de un ingreso salarial que está en proporción a los ingresos diarios que perciba la unidad de transporte, que tiene su efecto en altos estados de stress que se acumula a diario y que en muchas ocasiones encuentra su medio de escape en el ambiente que se configura en el interior de la unidad de transporte, principalmente en la interacción con los usuarios.

En este mismo contexto uno de los elementos que suelen plantearse desde la opinión pública es que la mayoría de los actuales empresarios del transporte iniciaron trabajando con el sector en el nivel jerárquico más bajo del escalón de funciones, es decir como los encargados de la limpieza de las unidades. Luego pasaron a cobradores, motoristas, encargados de despacho hasta que empezaron a adquirir unidades y terminaron siendo los dueños del negocio.

Esta historia vista de manera objetiva no es la constante y es probable que haya sucedido en alguna ocasión pero no es la condición permanente, sobre todo ahora que los procesos de asignación de líneas de transporte por parte del Estado son más auditados. Como ejemplo, se puede mencionar que de todos los motoristas que fueron entrevistados ninguno es dueño de unidades del transporte y actualmente ninguno lo considera como posible en el corto plazo, a partir de las limitaciones económicas.

Otro aspecto que aparece en el clúster se refiere a las amenazas de despido por parte de los patronos. Por el ambiente laboral mismo y en vista que no hay limitaciones legales que lo impidan son frecuentes las amenazas de despido por parte de sus jefes por el problema del comportamiento y quejas de usuarios. Los entrevistados han sido testigos de despidos de otros motoristas por diversas razones como quedarse con dinero, quejas graves de usuarios, descuido de las unidades y en el mayor de los casos por intrigas de sus mismos

compañeros, a raíz que la oferta laboral en el sector es limitada y la demanda es alta.

De esta manera, el empresario mantiene una relación laboral condicionada y sin base legal, pues no exige legalidad al motorista y por lo tanto los puede despedir en cualquier momento sin tener ningún tipo de complicación posterior.

Junto al concepto anterior, aparece relacionada la posibilidad que los motoristas participen o estén integrados a una organización gremial de motoristas, situación que en el caso de los motoristas de estas tres rutas no existe, pues no conocen ningún tipo de organización gremial y nunca los han invitado a participar.

Como conceptos ubicados en el último nivel del clúster, sobre la preferencia por otro tipo de trabajo, algunos mencionan trabajar como conductor de transporte pesado a nivel internacional (furgones), como motorista de alguna embajada acreditada en el país, como seguridad personal o guardaespaldas de alguna persona con dinero y entre otros casos desean poner un negocio propio.

Finalmente, se deduce que no es política de la empresa mantener a personal en capacitación constante en vista de la inestabilidad laboral misma. Sin embargo, algunos de los entrevistados comentaron haber recibido algún curso sobre temas relacionados a su quehacer laboral.

4.5.4. Los Valores

Esta categoría es importante para tener una idea mucho más clara sobre el comportamiento de los motoristas. Los valores, no vistos desde el punto de vista teórico sino más bien como estos se practican en las relaciones entre compañeros de trabajo.

Figura 15, Relaciones y valores,



El concepto que predomina en el clúster es solidaridad y honradez. Conceptos que en primera instancia se consultaron a efecto de conocer lo que entendían por cada uno.

Los motoristas definen solidaridad como el acto de ayudar a otro sin esperar nada a cambio. Clara definición si se agrega el hecho que los entrevistados afirman practicarla en la relación que sostienen entre ellos mismos. El concepto de honradez, lo relacionan más como no posesionarse de lo que no les pertenece, e igualmente afirman que la honradez es uno de sus principales atributos.

Sin embargo, y como aparece en el clúster, hay otro concepto que depende del primero y que es totalmente contrario al mismo. Todos los entrevistados afirman que las rivalidades e intrigas son parte de la cotidianidad que se vive en el gremio de motoristas del transporte público. De hecho ha sido una de las principales causas de despidos a motoristas y cobradores como también amenaza de hacerlo contra los entrevistados. También ha sido la causa de enemistades entre compañeros, pues precisamente la intriga y la rivalidad lo que busca es poner en mal al otro ante los jefes para efecto de ganar privilegios.

De esta idea negativa se derivan dos conceptos cuya relación es positiva. El compañerismo y las bromas entre compañeros, de acuerdo a lo conversado y observado en parte del ambiente laboral de los motoristas, mucho del tiempo está dedicado a las bromas de todo tipo entre ellos. El tipo de bromas que más suele predominar es la de alto contenido sexual y morboso, o los señalamientos de homosexualidad al compañero que está siendo objeto de la broma.

Esta es una de las formas que utilizan para disminuir o frenar el stress que se acumula en cada recorrido, generándose entre ellos mismos una suerte de ambiente de *“jodarría”* que por lo general siempre coloca a alguien como el objeto de todas las bromas y burlas. Pero en el fondo, cada uno de ellos está dispuesto a intrigar al otro si es necesario para cuidar su trabajo y no se limitan

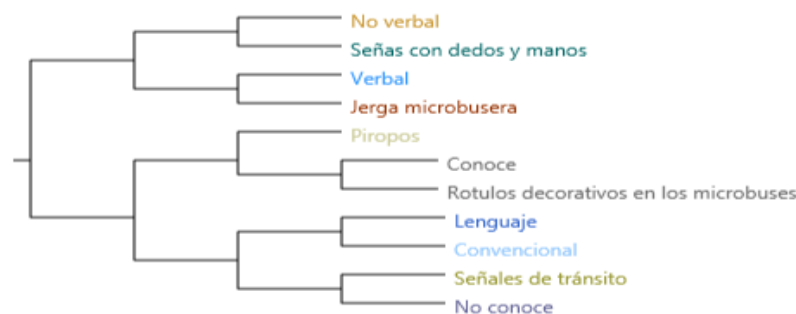
cuando es necesario señalar de manera conspirativa al otro para que reciba el respectivo castigo por parte del patrono.

Sin embargo a pesar de las bromas, los mismos motoristas afirman que existe respeto mutuo entre todos, principalmente hacia el encargado que es al final de cuentas quien los puede quitar o poner en sus labores.

4.5.5. El Lenguaje.

Este es uno de los componentes principales de la cultura, y de hecho no existe cultura sin un tipo determinado de lenguaje. El atribuirle esta característica a este grupo tiene a la base como se ha planteado, la razón de identificar a los motoristas como un grupo que tiene un estilo de vida muy particular, con sus propios símbolos y creencias, que abarca no solamente un lenguaje sino también otros aspectos importantes de la cultura.

Figura 16, El lenguaje microbusero,



Los conceptos se desarrollan a partir del tercer nivel, estableciendo una relación en la parte superior entre el lenguaje no verbal y las expresiones

mediante señas con los dedos y con las manos que suelen hacerse entre los motoristas cuando se cruzan en las calles mientras conducen su unidad. Ambos conceptos son complementarios en vista que el lenguaje a señas constituye un lenguaje no verbal.

Es de tomar en cuenta que, por las condiciones mismas de encontrarse en movimiento, el intercambio de expresiones o señas se realiza principalmente cuando las unidades se encuentran en marcha, y los motoristas coinciden en puntos del camino y trayectos diferentes y necesitan comunicarse alguna novedad, el lenguaje que utilizan es mediante señas con las manos. Igualmente hacen otro tipo de señas no necesariamente con las manos o los dedos, sino con la misma unidad: mediante un juego de las luces principales transmiten a otro motorista alguna situación que han encontrado en el camino.

También dentro del microbús, el conductor le puede transmitir al cobrador que viaja en la puerta de atrás, alguna instrucción al hacer alguna maniobra con los frenos del microbús, que aquel entenderá como una instrucción pactada previamente.

En la siguiente parte del clúster, y siempre en el nivel tres aparece la relación entre expresión verbal y jerga microbusera. En esta parte se refiere exclusivamente a la modalidad de lenguaje verbal utilizado por los motoristas en su propio medio.

En la generalidad, el lenguaje utilizado por los motoristas en el mayor de los casos es coloquial, es decir una modalidad o variedad de lenguaje que se

utiliza ampliamente en la vida cotidiana ya sea en el ámbito familiar, en la calle y en otros escenarios sociales.

Sin embargo, las expresiones verbales de los motoristas tienen variantes lingüísticas, es decir una serie de palabras ocupadas en mayor proporción por ellos, lo que termina creando un sistema de “jerga microbusera” entendible solamente para el sector. La llamada jerga se caracteriza por ser casi exclusivamente de grupos “marginales” o de grupos muy específicos; en este caso particular del sector de motoristas del transporte público.

El uso de palabras con doble sentido, con cierta connotación morbosa, el utilizar términos relacionados a las partes de un microbús para compararla con el cuerpo de una mujer, los apodos etc. constituyen parte de la jerga microbusera.

En una de las acciones personales en la que más se refleja este lenguaje particular con sus variaciones es en los piropos que los motoristas externan a las mujeres. *“huy mami, que buen bomper tienes”, “buen parabrisas” “bien ajustadito tienes ese motor mi amor”, “que buena carrocería esa”,* jerga altamente contaminada con un lenguaje sexista y machista.

Lo mismo sucede con los rótulos que se colocan en los microbuses. Si bien es cierto existen reglamentos de tránsito que establecen no limitar la visibilidad del conductor, una buena parte de microbuses tienen una cantidad de

adornos y de frases en la cabina o en espejos delanteros y traseros con los cuales los motoristas se identifican.

Frases como *“primero muerto que dejarme pasar, “yo no sé si volveré”* *“pensaron que no volvería”, “por afuera pura lata, pero en la calle soy tu tata”* o frases de canciones *“mami vamos a jugar al goloso, sube y baja y yo te lo rozo”*, son parte de los contenidos adoptados como jerga microbusera.

También se encuentran algunos rótulos con mensajes bíblicos, o motivando la lectura de algún texto bíblico colocando el número de versículo de la Biblia con la intención que el que lo lea se motive a buscarlo; estos letreros por lo general, están colocadas en las partes más vistosas de la carrocería del microbús.

El lenguaje convencional se refiere al conocimiento y uso de palabras, signos y símbolos relacionados a las actividades en la cual laboran, en este caso se refiere a las señales de tránsito y seguridad vial. A pesar que todos los entrevistados manifestaron conocer todas las señales de tránsito, esto no significa que les inspire respetarlas y cumplirlas. Paradójicamente para estos motoristas, el conocer las señales de tránsito significa conocer la forma de cómo no respetarlas, efecto contrario al perseguido por este tipo de lenguaje.

4.5.6. Identidad y comportamiento.

Este es otro componente cultural, que al ser más amplio integra valores, creencias, visión territorial, lenguaje, etc. Para efecto de ordenamiento se

analiza de manera separada de los aspectos que forman parte del mismo. En este caso el clúster presenta una serie de conceptos que tienen que ver con los hábitos y gustos además de otras actividades de los motoristas que igualmente contribuyen a conocer junto a los otros apartados, cierto perfil de la identidad del motorista del transporte público.

Figura 17, Algunos elementos de la identidad del motorista



De acuerdo a los entrevistados, la mayoría prefiere sintonizar las emisoras Scan, la Cool, la YyT, la Chévere y escuchar en la mañana a la Choly, en la 96.1 FM, pues se sienten identificados con el lenguaje que en estas emisoras se maneja. Tres de los entrevistados diariamente escuchan los sermones del hermano Toby y justifican que escucharlo a alto volumen, pero “moderado” es para hacer ameno el ambiente mientras realizan el viaje.

El tipo de música de preferencia es la bachata y otros prefieren la música de adulto contemporáneo (década de los 80 y 90), también hay otros que se inclinan por la música nortea o corridos mejicanos que hablan de historias de narcos.

Los periódicos de preferencia son el Más, Mi Chero y el Gráfico, y generalmente lo compran o se los regalan los canillitas, y lo leen por partes durante todo el día.

En el clúster aparece el concepto de edad en el segundo nivel del cual se derivan otros conceptos en los siguientes niveles. La edad de los entrevistados se mueve en un rango que tiene como mínimo 33 y un máximo de 55 años de edad.

En relación a conocer otro idioma, solamente uno afirmó que puede hablar inglés pero “macheteado”, y que no lo practica pues no tiene con quién hacerlo. Algunos manifiestan haber vivido en otro país, pero por corto tiempo.

El hábito de la lectura no va con ellos. Lo más que han llegado a leer aparte de los periódicos es la Biblia. Incluso no muestran interés por ese hábito, ni por libros ni revistas de ningún tipo, la justificación es que el tiempo que tienen es muy limitado.

Las películas de preferencia son compradas en las ventas de CD en puesto informales, y se inclinan por las de acción aunque sean películas viejas.

Les gusta mucho ver televisión por las noches al llegar de sus labores, y prefieren ver películas y noticieros en este caso la mayoría prefieren las noticias de Cuatro Visión que se transmite por las noches.

La mayoría de los motoristas, tienen apodos que les han puesto sus compañeros o ellos mismos, aunque no todos quisieron revelarlos a personas extrañas.

Figura, 18, El comportamiento de los motoristas,



El comportamiento de los motoristas es resultado de costumbres adquiridas durante años y del ambiente en el cual convive la mayor parte del tiempo, en este caso el ambiente laboral; espacio en el cual en su comportamiento se denota cierta libertad para exhibirse y expresarse.

El énfasis en este clúster, son conceptos vinculados al tema de la visión que el motorista tiene sobre la relación hombre – mujer, asumiendo el concepto de masculinidad, partiendo que dentro del estigma social creado alrededor de este grupo social, una de las características sobresalientes es el ser “*mujeriego*”, es decir un hombre que siempre busca conquistar nuevas mujeres.

Estas relaciones de pareja, por lo general están basadas en un marco de relación machista, donde predomina la idea de construcción de la masculinidad sustentadas en la visión real o imaginaria que ser varón en este contexto, es tener varias mujeres, una idea de masculinidad imaginada comúnmente como dominante, en un medio en el cual necesitan afirmarse como hombres.

Esta construcción social de identidad de género masculino entre los trabajadores del volante, se contextualiza en un espacio urbano y en una relación que se genera dentro del microbús con distintos sectores laborales, que usan y transitan en las unidades de transporte, estableciendo una vinculación cotidiana con otras personas con las cuales necesitan definirse como hombres, como la expresión dominante dentro del espacio vital del microbús.

Junto a esta visión machista de la relación, los entrevistados manifiestan ser felices en su vida conyugal. Lo que conlleva pensar igualmente sobre el concepto de felicidad conyugal que tienen sus compañeras de vida.

De manera concreta la visión machista se muestra ante las respuestas sobre las tareas domésticas. La mayoría de los motoristas entrevistados, planteó que no ayudan en las tareas domésticas en sus respectivos hogares y que estas son realizadas de manera exclusiva por sus compañeras de vida con la justificación en este caso del cansancio por las largas jornadas laborales. Es más, las tareas de limpieza de los microbuses, al realizarlas en muchos casos

el ayudante o cobrador, es parte de las bromas sexistas que se lanzan entre ellos, en los momentos de *relax*.

Figura 19, Recreación y hobbies.



Otro aspecto que se destaca en el comportamiento de los motoristas es la utilización del tiempo libre, en vista que como ya se planteó es muy poco el tiempo que tienen para salir con la familia a recrearse.

Una forma de superar el estrés provocado por el trabajo es saliendo con los amigos y compañeros de trabajo. Estas salidas sobre todo nocturnas, son cuando salen de sus labores, de acuerdo al horario asignado a cada uno. Lo más frecuente es juntarse a la salida y en los alrededores del punto de microbuses, coleccionar entre todos dinero “hacer la cabuda” para comprar una botella de licor, algunas golosinas y sentarse a beber, incluso en ocasiones frente al punto de microbuses.

El ser conocido en los alrededores de su zona de labores, les permite seguridad ante el peligro de delincuencia en la zona. Por eso suelen sentarse en la acera frente al punto de microbuses en una media champa que por las

noches se convierte en pupuseria, y ahí conviven y beben el licor que han comprado de manera conjunta.

Mientras beben sentados en grupo, se ríen, bromean, piropean muchachas, se molestan entre ellos mismos, se cuentan anécdotas hasta que llega la hora de retirarse hacia sus casas. Esta es la mejor forma de acuerdo a ellos, para quitarse el estrés que provocan las largas horas de trabajo al frente del microbús.

Algunos fuman, pero se reservan el revelar si consumen algún tipo de droga. Consumen bebidas alcohólicas pero de manera muy tranquila, solamente para pasar el rato.

Con la información recolectada se presume que no tienen otra forma de recreación, incluso solamente uno de ellos afirmó haber visitado en una ocasión un museo una sola vez. No van al cine porque no les alcanza el dinero para ese tipo de actividades.

A manera de convivio laboral, una vez al año el patrón organiza una excursión a la playa y asiste la mayoría pero tomando medidas con turnos de labores para no dejar de proporcionar el servicio. A esos paseos acostumbran acompañarse de toda la familia y utilizan las unidades de transporte de la empresa.

A parte de esta forma de utilizar el tiempo libre, también en algunas ocasiones lo utilizan conviviendo junto a sus familias en los días que por la misma rotación de grupos de trabajo no laboran.

4.5.7. Patrones de consumo.

Esta categoría, integra las formas que el motorista en conjunto con su familia organiza a efecto de abastecerse de los productos básicos, o canasta básica de productos comestibles, como también la compra de artículos necesarios como la ropa y el calzado para toda la familia.

Figura 20, Abastecimiento de productos básicos.



La primera relación que aparece planteada en este clúster se refiere a las compras de los artículos de la canasta básica, si estas se hacen al contado o al crédito. De acuerdo a lo expresado por la mayoría, las compras generalmente son realizadas al crédito mediante tarjetas de crédito cuando las compras son realizadas en algún supermercado. El pago de la tarjeta, lo solventan mensualmente mediante los pagos mínimos establecidos.

Sin embargo, esto tiene que ver con los tiempos en que realizan las compras. En algunos casos, estas las realizan en la tienda mas cercana a la vivienda donde habitan, pues generalmente les dan de fiado los productos para ser pagados cada semana o quince días, dependiendo de las fechas de pago. Los productos que adquieren por esta vía son los básicos y los que son consumidos el mismo día.

Por otro lado, la compra de otros productos como ropa y calzado, por lo general son adquiridos en los almacenes del centro de San Salvador, donde son mas baratos. También son visitantes frecuentes de las ventas de productos usados en la capital y ahí adquieren desde ropa y calzado para la familia hasta otros artículos para la casa.

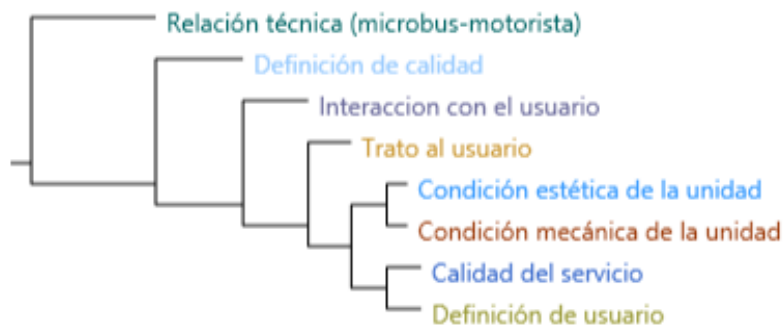
Otros aspectos que están relacionados con el consumo y que igualmente reflejan una constante a pesar de no aparecer en el clúster es el de la telefonía celular. Todos los entrevistados poseen teléfonos celulares y algunos hasta dos en servicio prepago, con acceso a redes sociales. De acuerdo a la opinión, las redes sociales que más utilizan es el *facebook* y el *WhatsApp*, para estar conectados con la familia según afirmaron.

4.5.8. Relación cultura y calidad.

Este componente es uno de los que integra de manera más completa la relación entre los factores o elementos culturales de la cotidianidad de los motoristas en relación a la calidad del servicio que proporciona a los usuarios.

Para esto es necesario establecer ciertos elementos que se concretan en la relación motoristas-usuario como también la relación del motorista con la unidad de transporte. A esta última parte se le denomina relación técnica, por que es la relación directa y concreta del motorista con la unidad.

Figura 21, cultura y calidad del servicio,



La relación que se construye entre el motorista y la unidad de transporte tiene ciertas particularidades que es importante analizar. En primer lugar para el motorista la unidad de transporte constituye una prolongación o extensión de su propia casa. Es decir, el lugar en donde pasa la mayor parte del tiempo, donde se alimenta, descansa, bromea y se relaciona con los demás. A partir de ahí construye subjetivamente el imaginario que en tanto prolongación de su hogar, es el lugar en donde él manda, donde se erige en una posición dominante ante el otro.

Vista así la situación, la casa, el lugar en donde permanece la familia se presenta como un lugar secundario al cual llega sólo a dormir y bañarse. Es decir, un lugar complementario, que ocupa una posición secundaria en

importancia, y que le justifica la necesidad de salir nuevamente al lugar principal que es el microbús

De manera concreta, esto se refleja en la forma en como coloca adornos, desde peluches, zapatitos de tiernos, colas para el cabello como trofeos de conquistas, letreros con frases que lo identifican, calcomanías con figuras de mujeres sexis, etc.

A partir de lo anterior, la prolongación de su casa igualmente tiene un espacio íntimo que solamente él controla. Así, la cabina es para el motorista su intimidad, espacio al que no se autoriza a nadie para entrar, y que le permite a él decorarlo y expresar lo que quiera en el mismo. Dentro de la cabina igualmente se tiene control del asiento contiguo al del motorista, este espacio, y sin que sea explícito, está reservado para las chicas. En este espacio, la cabina, su intimidad, el único que puede entrar es su ayudante o cobrador, pero solamente de manera esporádica, cuando obligadamente tiene que mover la unidad para la limpieza.

El otro espacio que ya no es su intimidad es el área para el público, para los usuarios. Ahí entre los usuarios, es un marco más amplio de relaciones invisibles que se expresan en miradas de todo tipo, gestos, distracciones y un conjunto de intereses que no se expresan de manera visible en todo el contexto del microbús.

En esta parte se evidencia que el microbús no solo transporta personas sino también creencias, simbolismos, cada usuario carga con sus problemas,

frustraciones, costumbres, alegrías y preocupaciones. Dentro de la unidad entonces cobra vida temporal y en tránsito la comunidad, y no solo la suma de usuarios pagando por un servicio.

En esta parte a pesar que el motorista dirige desde el origen hasta el destino, su presencia es casi nula pues predomina una subjetiva relación colectiva, que se estructura y reestructura obligadamente por un momento.

Acá se expresa igualmente la dependencia que tiene el grupo hacia el que conduce la unidad, una relación desigual y en disputa tensa que choca de acuerdo al comportamiento de ambos.

Estos elementos propios de la cotidianidad del motorista, predominan a la hora de interpretar la idea que este tiene sobre conceptos tan importantes como calidad del servicio. Y en este sentido, cuando el motorista define calidad, lo limita al hecho de atender bien, perspectiva con la que afirma que el servicio de transporte que proporciona es de calidad.

Así, todos aquellos aspectos que se establecen en la relación motorista usuario están marcados con la idea en el subconsciente que él atiende bien a los que entran a su casa, donde él domina. La interacción misma, se limita a aspectos concretos que no van más allá de recibir el pago del pasaje en un leve roce físico por la compra de un servicio, en que el motorista asume que hace un favor al usuario, y que de parte de este solo recibe unas monedas.

Sin embargo, a la hora de definir qué es un usuario, la mayoría afirma que son las personas a las que les venden el servicio de transporte, y que a

veces no los entienden, en una especie de dicotomía sobre quien necesita más a quien.

Obviamente la calidad del servicio implica otros elementos a los cuales seguramente el motorista no presta regular atención: aspectos como la condición mecánica de las unidades, lo cual implica dar seguridad al usuario de que no hay posibilidades de accidentes; o la misma condición estética que supera el viajar en unidades que ya no reúnen las condiciones para dar comodidad a los usuarios.

4.5.9. Las Creencias.

Esta última categoría registra las creencias que los motoristas tienen respecto a aspectos relacionados a la existencia de Dios, el origen del mundo y sobre el bien y el mal.

Figura 22, Creencias y religiosidad,



Todos los motoristas con los cuales se tuvo contacto manifestaron ser creyentes de Dios, aunque no todos participan en actividades religiosas de manera permanente. Tres motoristas afirmaron asistir de vez en cuando a algún culto religioso evangélico, pero no pertenecen a la religión. Otros afirman

asistir de vez en cuando a misa, pero solamente cuando sienten que lo necesitan porque tienen algún problema. Algunos participan en actividades religiosas en sus comunidades pero solamente en festividades y de manera esporádica.

Afirman que es más importante la religión a la escuela o la ciencia, revelando más un enfoque moral por la pérdida actual de valores. Se revelan como fervientes defensores de la idea del origen del mundo a partir de la creación, y les parece que la idea de la evolución es algo no comprobado.

Tienen una idea además sobre el bien y el mal, además de mucha fe en que al portarse bien se va al cielo y el que se porta mal va directo al infierno. Asumen entonces que el bien y el mal existen en todas partes y que la única salida que se tiene para resolver los problemas en el país es un acercamiento mucho mayor a Dios.

CAPITULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta investigación se propuso analizar la incidencia que tienen las condiciones socio-culturales de los motoristas del transporte público de pasajeros en la calidad del servicio a los usuarios entre San Salvador- Santa Tecla.

Para lo anterior, fue necesario en primer lugar demostrar que la variable dependiente, es decir la calidad del servicio, puede tener modificaciones en positivo o negativo a partir de las variables independientes como son los aspectos socio-culturales que los motoristas ponen en práctica cotidianamente.

Entre las variables que desde la perspectiva de los usuarios indican calidad del servicio están, *el buen trato, la seguridad en las unidades, puntualidad del servicio y la conducción responsable* por parte del motorista. También se indagó sobre aspectos económicos como las tarifas, la eficiencia, y en alguna medida sobre la percepción que los usuarios tienen sobre la política estatal en relación al servicio de transporte público.

En relación a los motoristas se indagó sobre aspectos sociodemográficos, (ingresos económicos, nivel educativo, acceso a servicios básicos, legalidad laboral) y en cuanto a lo cultural aspectos como relaciones

sociales, valores, lenguaje, identidad y comportamiento, creencias y la relación cultura/ calidad desde las perspectiva del motorista. Con estos se aplicó una guía de entrevista a profundidad.

El primer resultado llamativo que encontramos es que existe una diferencia bastante radical entre lo que los usuarios entienden por calidad del servicio en relación a lo que entienden los motoristas. Para los primeros, en tanto pagan por un servicio, demandan mejor atención, mayor seguridad, buen trato y puntualidad, como elemento centrales para que el servicio sea de calidad. El motorista por su parte, reduce calidad del servicio solamente a la atención que él de manera directa proporciona al usuario cuando este hace uso de la unidad de transporte, obviando los otros elementos, que sí son importantes para el usuario.

Sin embargo, independientemente de esta contradicción, está claro que el servicio de transporte, por lo menos en las tres rutas analizadas no es de calidad si asumimos el concepto del usuario quien tiene que usarlo obligadamente; razón más que suficiente para apropiarse de esta postura más objetiva sobre la calificación del servicio.

Desde el punto de vista del **buen trato**, en tanto expresión concreta de la relación directa entre el motorista y el usuario, esta se caracteriza por ser tensa y muy lejos de la amabilidad que debería tener quien atiende público. El usuario se queja de manera permanente por el mal trato que recibe dentro de

las unidades por parte de los motoristas y cobradores. Experiencias como gritos, amenazas, acoso sexual hacia las mujeres, robo del vuelto del pasaje por parte de los motoristas o los cobradores están a la orden del día.

Sin embargo, y este otro elemento se refleja como hallazgo, existe una diferencia marcada en torno al concepto de buen trato que tienen por un lado los hombres en relación a las mujeres. Los mismos datos analizados, reflejan que los hombres que viajan de manera cotidiana en alguna de las tres rutas en estudio, se sienten más maltratados por el motorista y cobrador al comparar con las mujeres.

Esto puede tener una explicación a partir de la misma visión sexista y de masculinidad que tienen los motoristas que los hace tratar a las mujeres de manera diferente a los hombres. Además, es probable que el motorista asuma que es más posible que las mujeres se quejen del mal trato ante las instancias pertinentes que los hombres y por esa razón el trato hacia ellas sea mucho más amable, buscando evitar problemas posteriores.

Incluso se podría interpretar como cierta modalidad de acoso y seducción discreta que de manera consciente influye en la percepción que ambos sexos tienen sobre el trato al usuario; no es lo mismo entonces la forma en como un motorista recibe al usuario cuando es un hombre a cuando es una mujer.

De igual manera, de acuerdo a la percepción de las usuarias el maltrato en muchas ocasiones no es generado directamente por el motorista, con quien

tiene solamente un breve contacto, sino más bien por los mismos usuarios que utilizan la unidad.

La seguridad en el transporte es otra de las variables que generó hallazgos importantes de mencionar. En primer lugar los usuarios se sienten inseguros en las unidades de transporte. No solamente por los problemas de posibles delitos (asaltos, homicidios, robos) que se dan a diario en las unidades sino también la inseguridad que transmite el mal estado físico y mecánico de las unidades que facilita las posibilidades de accidentes.

La puntualidad del servicio es otro de los temas recurrentes en la investigación. La impuntualidad es otro de los factores señalados por los usuarios como expresión de mala calidad del servicio. El comportamiento del motorista contribuye a la falta de puntualidad del mismo pues a pesar que la administración de las unidades establezca horarios para operar, las unidades circulan de acuerdo a las prioridades del motorista, cuando este se encuentra conduciéndola.

Es el motorista quien establecerá el propio ritmo de acuerdo a la hora y a la necesidad que él tiene de recoger pasaje. La impuntualidad se expresa de manera concreta cuando el motorista mientras conduce la unidad se estaciona más del tiempo en una parada, lo cual obviamente retrasa la llegada a otras más adelante, o cuando producto del retraso conduce de manera temeraria y excesiva velocidad, con la consiguiente posibilidad de accidente.

El otro aspecto es **la conducción responsable**, elemento que está bastante vinculado al motorista en tanto él conduce de manera directa la unidad. Es mayoritaria la percepción que los motoristas que conducen las tres rutas estudiadas no realizan la labor de conducir de manera responsable, lo cual significa, respeto a los recorridos autorizados, respeto a las señales de tránsito, respeto a los límites de velocidad permitidos y respeto igualmente a la capacidad de la unidad para no sobrecargarla.

Estos elementos son los ejes centrales en torno a los cuales gira el concepto de calidad del servicio por parte de los usuarios. Y de acuerdo a su percepción cada uno de estos aspectos se ve anulado a partir del comportamiento del motorista, al cual le atribuyen de manera mayoritaria la responsabilidad que el servicio no sea de calidad.

Ante la percepción del usuario, respecto a los temas relacionados a los planes gubernamentales sobre el transporte, se indagó la opinión general sobre tres iniciativas estatales que están en proceso de ejecución. En primer lugar, el SITRAMSS, proyecto que como se mencionó en el marco teórico se encuentra en ejecución en la parte oriental de la capital. De acuerdo a la percepción general sobre el tema, los usuarios le dan el beneficio de la duda sobre su funcionamiento futuro. Sin embargo existen ciertas inquietudes principalmente sobre el tema de la tarifa.

Con el FONAT, las indagaciones muestran que los usuarios no están debidamente informados sobre este proyecto gubernamental, y a pesar de eso lo rechazan. Varios de los usuarios incluso no sabían que existía.

Finalmente el proyecto de pago del pasaje por medio electrónico, si bien es cierto la aplicación es solamente en la zona en la cual circulan las tres rutas estudiadas, la mayoría manifestó que es positivo y que la solución del problema consiste en acostumbrarse.

Los elementos sociales más sobresalientes de los motoristas nos reflejan una **condición socioeconómica** de muchas limitaciones. En primer lugar porque el empleo no es estable y está sujeto a los vaivenes administrativos de los propietarios, en una dinámica de relación laboral que puede terminar en cada día de labores. A esto se le agrega que no cuenta con prestaciones laborales reglamentarias y que los horarios laborales son extenuantes en una misma actividad con poco tiempo de descanso. .

El ingreso económico que percibe mensualmente no es significativo ni suficiente, partiendo que la generalidad muestra que es el único miembro de la familia que trabaja asalariadamente.

A esto hay que agregar que el acceso a los servicios básicos en sus lugares de residencia es estrictamente fundamental y sin posibilidades de cambiarlo. El nivel educativo no pasa de secundaria y son estudiantes inactivos sin expectativas futuras para reiniciar nuevamente sus estudios.

En el plano cultural se encontraron diversos factores que es importante relacionarlos con las tareas laborales que los motoristas desempeñan. Estos factores culturales inciden junto a los aspectos sociales en la forma de ser y comportarse del motorista a la hora de realizar sus funciones durante más de 14 horas diarias, por un salario que como ya se dijo es insuficiente.

Algunos de los factores que encontramos con la investigación, y que se destacan en la formación y el comportamiento de los motoristas están en primer lugar **las relaciones sociales**, es decir el contexto social en el cual convive la mayor parte del tiempo.

Este contexto social se caracteriza por obligarlo a permanecer más tiempo en su centro de trabajo que en su casa junto a su familia. Una larga jornada de trabajo diario junto a sus compañeros que lo ha llevado a considerar su casa como el espacio secundario en donde permanece; y a convertir el centro de trabajo en el espacio principal donde habita, donde se relaciona con el otro, donde se alimenta, descansa y se proyecta.

Pero este espacio principal no se limita al centro de trabajo o punto de microbuses. En realidad, el motorista dispone de un espacio mucho más íntimo, controlado solamente por él, en donde se erige en una posición dominante ante el otro, un sitio que materialmente no le pertenece pero subjetiva y emocionalmente siente que es de él: es su espacio dentro del microbús.

Esta realidad le ha limitado establecer un marco de relaciones más allá del centro de trabajo, y obviamente lo separa de un marco de relaciones sociales en la comunidad donde reside, como también lo separa de su familia.

Otro de los componentes culturales que forman parte de esta dinámica son **los valores** que el motorista practica en el medio en el cual vive. A pesar que estos mostraron cierta claridad referente al significado que tienen valores como solidaridad, honradez, respeto mutuo, compañerismo y otros, plantean que las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa de transporte y de manera particular entre los motoristas y cobradores, se caracteriza por la rivalidad, la competencia y la intriga.

Las mismas condiciones en las que se relacionan están basadas cotidianamente en la broma pesada, morbosa, y en delatarse uno con otro ante el jefe, a pesar que en momento de *relax* convivan, bromeen, se celebren, beban y salgan a divertirse y tengan sus propias experiencias como cómplices.

En esta dimensión cultural, aparece otro componente que forma parte del quehacer de los motoristas en torno a las variantes del **lenguaje** que han construido colectivamente. En este sentido, aspectos como el lenguaje convencional, el lenguaje coloquial y la jerga microbusera se combinan y se expresan tanto en el lenguaje verbal y no verbal, en los rótulos, las frases, los piropos lanzados a una mujer, los símbolos que de manera cotidiana se ponen en práctica de manera inconsciente.

El lenguaje “*microbusero*” se enriquece en la calle, en la interacción con los otros, generando una combinación que rompe reglas y patrones establecidos, sustituyendo términos, generando el doble sentido morboso de las expresiones.

En el fondo, todo esto forma parte de la ***identidad y el comportamiento*** que integra otros elementos a partir de los cuales se determina. Aspectos como los gustos, las aspiraciones, los hábitos, la visión de territorialidad, la relación con los otros, forman parte de este concepto.

Desde esta óptica, los elementos sobresalientes de la identidad y el comportamiento de los motoristas están determinados por su quehacer en la calle en tanto ámbito laboral donde pasa la mayor parte de su tiempo. Aspectos como la competencia permanente, el deseo de ser superior, el sentido de dominación, el machismo, el exhibicionismo, marcan esta dinámica.

Dentro de este aspecto es interesante destacar la visión machista y de masculinidad que se ha construido en correspondencia a su oficio. Tanto en su casa en la relación con su compañera de vida, como en el trato hacia las mujeres usuarias se denota una visión sexista de la relación. El motorista siempre está en estado de alerta para la conquista amorosa, pues con este comportamiento de acuerdo a su masculinidad, se reafirma como hombre ante todos los demás.

Como parte de lo anterior, igualmente son determinantes los **patrones de consumo**, que se han adquirido con este estilo de vida. En primer lugar, la adquisición de la canasta básica es de corto alcance en tiempo y adquirida principalmente al crédito. Artículos como calzado y ropa para la familia es adquirida en las ventas de artículos usados traídos de EEUU, lugares en los que buscan ropa de marca para lucirla mientras trabajan.

En cuanto al uso de tecnologías, el patrón de consumo que impera es la posesión de teléfono móvil con acceso a redes sociales y el contar con cable de televisión en la casa, esto a pesar que la permanencia en la misma no sea por largo tiempo.

En cuanto al vínculo existente en la **relación cultura y calidad** del servicio, es importante visualizar la forma que el motorista se relaciona en dos direcciones. La primera es la relación con el usuario, esa interrelación de doble vía que se establece por breve tiempo dentro del microbús, y que está caracterizada por factores negativos ya señalados por los usuarios. La segunda relación es la que sostiene el motorista con la unidad de transporte, en una especie de relación técnica, que de manera subjetiva genera una intimidad entre el motorista y la máquina que conduce, en dimensión de considerarla como una extensión de su casa.

Tomando en cuenta que la mayor parte del tiempo, en un rango de entre 13 a 14 horas diarias lo pasa dentro del microbús, el motorista de manera

inconsciente concibe la cabina del microbús como el espacio más íntimo en el cual se erige en una posición dominante ante el otro. Esta concepción marcará la forma en la que él se relaciona y concibe al otro cuando entra a su territorio.

Finalmente nos referimos al tema de **las creencias** predominantes en los motoristas del transporte público. El primer elemento sobresaliente es que todos los motoristas con los que se tuvo contacto manifestaron ser creyentes de Dios aunque sólo una parte participa en actividades religiosas y una minoría se encuentra incorporada a alguna religión.

Tienen una visión altamente conservadora sobre el origen de la vida y férreamente defienden la creación divina. Asumen que el bien y el mal existen en todas partes y que depende como sea el comportamiento terrenal se marcará la suerte después de la muerte. Asumen férreamente que en nuestra sociedad son más necesarias las iglesias a las escuelas porque el problema que se tiene es la pérdida de valores, no del conocimiento. Lo anterior se manifiesta así, a pesar que la mayoría no profesa ninguna religión.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1. Conclusiones.

El proceso de investigación realizado sobre este tema de actualidad y cada vez más generador de opinión en la sociedad, como el referido a la incidencia de los aspectos culturales de los motoristas en la calidad del servicio en el transporte público, ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- 1) Se han identificado los elementos culturales particulares de los motoristas del transporte público de las tres rutas objeto de estudio. Los elementos culturales más sobresalientes que se pueden agrupar a manera de conclusión son: **Las relaciones sociales** en las cuales el motorista convive, principalmente aquellas que se establecen en el centro de trabajo y que en alguna medida marcan su forma de ver el conjunto de aspectos que se articulan alrededor de su qué hacer laboral; este escenario social implica igualmente la práctica de **valores**, aspectos relacionados a la moral que en alguna medida son cuestionados por la opinión pública y que para el motorista constituyen su razón de ser; otro elemento cultural identificado es **el lenguaje** y las variantes que utiliza en términos coloquiales y la “*jerga microbusera*” misma que se articula en su propia convivencia social.

Se identificaron además los **patrones de consumo** que el motorista ha desarrollado y que lo lleva a una lucha constante por subsistir

en conjunto con su familia a partir del insuficiente ingreso que percibe; igualmente se revisaron **las creencias** a partir del enfoque que el motorista tiene sobre Dios, el Diablo, la existencia del bien y el mal y las prácticas religiosas que tiene, ya sea de manera individual o con su grupo familiar. Finalmente y en conjunto con todos estos aspectos mencionados, se identificó elementos importantes como la **identidad y el comportamiento** de los motoristas principalmente en la relación que se articula entre él y el otro.

- 2) La sólida percepción negativa que tienen los usuarios en torno a la dinámica social de los motoristas. Para los usuarios, el motorista está inmerso en un ambiente social que estimula su comportamiento agresivo, impulsivo, la competencia desmedida, la imprudencia, la morbosidad, y también el excesivo lenguaje sexista y machista que maneja públicamente. El usuario no percibe voluntad real de parte de los motoristas por superar este déficit social que le permita ser percibido por la sociedad en general de forma positiva, como un sector laboral que se esfuerza por brindar un mejor servicio.
- 3) Se ponderaron las variables sociales más sobresalientes de este grupo social, encontrándose entre las mismas: el trabajo, las prestaciones laborales, el acceso a los servicios básicos, los ingresos salariales, el nivel educativo, la adquisición de la canasta básica y la atención a la salud. En cada una de estas variables sobresale la realidad del motorista del transporte

público, trabajo inestable y sin prestaciones laborales de acuerdo a la ley, deficiente acceso a los servicios básicos como agua potable y energía eléctrica, insuficientes ingresos salariales que por lo general son únicos; un bajo nivel educativo y sin expectativas por reanudar estudios en el futuro. En relación a la canasta básica la generalidad es que esta la obtengan al crédito, adquiriendo productos a diario para ser consumidos el mismo día. La atención a la salud y la educación de la familia es atendida desde el sistema público nacional, en vista de las limitaciones económicas del grupo familiar al depender únicamente de una sola fuente de ingresos.

- 4) Establecimiento sistemático de los elementos principales que caracterizan el perfil de un motorista de transporte público de pasajeros. Estos elementos son:

Tabla 43, Perfil del motorista del transporte público,

Sexo	• Masculino
Edad	• Entre los 25 a los 45 años
Comportamiento	• Estado de alerta, agresivo, exhibicionista, morbozo, sexista, machista, mujeriego.
Apariencia	• Ropa holgada, gesticula al hablar, sudoroso.
Nivel educativo	• Bachillerato como máximo. • Sin expectativas de reanudar estudios
Legalidad	• Sin licencia o vencida, sin carnet o vencido. • Con esquelas acumuladas y en mora.
Leyes de tránsito	• Conoce las leyes de tránsito pero no las cumple.
Hábitos	• Lee periódicos como el Más, El Grafico, Mi chero o el Diario de Hoy y la Prensa Gráfica. • Escucha las emisoras: Scan, la Choly, la Cool, XY. • Música: bachata, grupera, nortea.

Patrones de consumo

- Visita las ventas de “usados”
- Ropa usada de marca.
- Teléfono inteligente y redes sociales.

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta y entrevistas. Abril 2015.

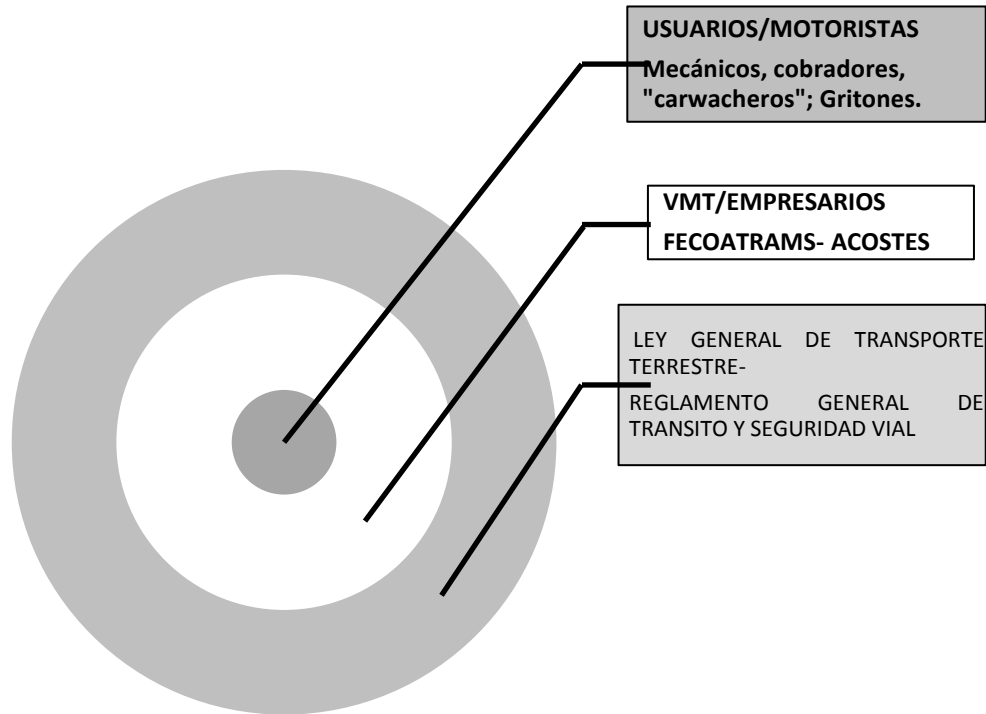
- 5) La investigación permitió establecer la relación entre los elementos culturales de los motoristas y la calidad del servicio. Los elementos que influyen en la calidad del servicio a los usuarios son: las relaciones sociales del motorista, el concepto que este tiene sobre el usuario, el comportamiento, la identidad, el lenguaje, el criterio de dominación hacia el otro, el machismo y el sexismo que el motorista práctica cotidianamente.

En términos generales, el motorista tiene como concepto de calidad la atención concreta del usuario únicamente al momento en que este aborda la unidad. Para el usuario, calidad significa buen trato, seguridad, puntualidad y conducción responsable. En definitiva, será el comportamiento del motorista a partir de su práctica cultural, la que determinará si el servicio que brinda es percibido por los usuarios como un servicio de calidad por el que vale la pena pagar cotidianamente.

- 6) Se elaboró un esquema de participación y relación de los actores tanto principales como secundarios de todo el sistema de transporte público en la zona geográfica en la cual se realizó el presente estudio. Este esquema integra de manera general a los entes institucionales que tienen por ley la responsabilidad de la gestión del sistema, como también de manera específica los operadores y los diversos actores que de manera directa

forman parte del contexto del sujeto principal de la investigación: Los motoristas del transporte público entre Santa Tecla y San Salvador.

Figura 23, Esquema de participación y relación entre los actores del sistema



La figura presenta tres anillos en cada uno de los cuales se ubican los actores principales. En primer lugar en el centro del círculo se ubican los usuarios y los motoristas, quienes como ya se planteó en el estudio establecen una relación móvil al momento en que el usuario hace uso del servicio. En este nivel igualmente aparecen otros actores que se mueven más en el contexto particular de los motoristas, como es el caso de los mecánicos, los "carwacheros"; otros actores como los cobradores y "gritones" que también tienen una relación con los usuarios.

Esta relación entre los motoristas y los usuarios, tiene a la base la existencia de otra relación mucho mayor que en alguna medida determina el funcionamiento del sistema pues es en este escenario donde se establecen los mecanismos de negociación y concesión para que el servicio funcione: la relación entre los empresarios y el Estado a través del Viceministerio de Transporte. En este mismo anillo, se agrupan las dos instancias privadas creadas por los empresarios en la zona geográfica delimitada para ser representados ante el Estado.

Finalmente el tercer anillo, incorpora el cuerpo legal y normativo que sustenta la base legal de todo el sistema de transporte tanto público como particular en el país; tanto la Ley General como también el Reglamento General, que rige todo el proceso para que los usuarios tengan a disposición constante este servicio.

.

6.2. Recomendaciones

- 1) Es importante que el Gobierno a través de las instancias pertinentes, genere mayor información y focalice campañas informativas en aquellos sectores geográficos con potencial a ser intervenidos en los diversos planes que se impulsan en relación al servicio de transporte. Esta situación es importante debido a que estos planes estatales modifican patrones de comportamiento de grandes sectores poblacionales que habitan en las zonas de impacto.
- 2) A partir que la Sala de lo Constitucional declaró inconstitucional que el Gobierno estuviese cobrando el FONAT a todos los propietarios de vehículos, y haber ordenado también que se mantuviesen los beneficios económicos a las víctimas aun sin contar con fuente de financiamiento, se debería modificar el origen del financiamiento a partir de los ingresos que el Estado obtiene por la vía de las esuelas a los automovilistas. Es decir que todo el dinero captado a partir de las multas de tránsito se canalicen hacia el FONAT.
- 3) Que el Viceministerio de Transporte institucionalice la creación de una unidad de estudios e investigación del comportamiento de usuarios y conductores del transporte público de pasajeros, no solamente como instancia de estudios de la opinión pública, sino como una instancia que tenga como finalidad elaborar propuestas encaminadas principalmente al mejoramiento de la calidad del servicio a partir de conocer de manera permanente, el estado anímico de los usuarios en relación al sistema de transporte público. La justificación principal de lo anterior, es que de acuerdo al Centro para la

Defensa del Consumidor CDC, a diario se moviliza 2.5 millones de salvadoreños utilizando el transporte público en todo el país.

- 4) Que de manera conjunta entre el Gobierno a través del Viceministerio de Transporte, institucionalicen la Escuela Nacional de conductores del transporte público de pasajeros, que implique el desarrollo de programas formativos y educativos hacia los motoristas con énfasis en el trato al usuario y servicios de calidad. Que igualmente creen las condiciones para la estabilidad laboral de los motoristas, con prestaciones y salarios de acuerdo a la ley.
- 5) Promover una reforma al articulado del Reglamento General de Tránsito, buscando que las sanciones a los motoristas violadores de la misma ley, sean más significativas al actual (\$57.14) en términos de valor monetario. Obviamente este incremento debe también acompañarse con medidas a fin de evitar el soborno en la calle ante la posibilidad de la sanción. Igualmente considerar la posibilidad de incluir la sanción que ante un determinado número de faltas se suspenda la licencia por un periodo de 5 años.
- 6) En vista que la Asamblea Legislativa aprobó (29 de abril) la ley que establece que el pago del subsidio en San Salvador ya no se canalizará a través del empresario sino a partir del reporte de la cantidad de pasajeros que hicieron uso del servicio; es decir el pago se realizará a partir de la cantidad de personas movilizadas en las unidades. En vista de que esto puede derivar en una competencia por pasajeros en las calles, que se deben tomar medidas complementarias a esta posible situación. Medidas como instalación de GPS

en las unidades, barras de conteos de pasajeros, monitoreo aleatorio en las rutas y calles, pantallas de seguimiento y monitoreo del GPS en las instalaciones del VMT.

REFERENCIAS

- Aguilar Nery, Jesús. (2003). *Masculinidades, Choferes y espacio urbano en México*. Recuperado de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=0503309): <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=0503309>.
- Aguilar Nery, Jesús. (2008). *Re-construyendo el punto de vista del chafirete mexicano: acerca de un oficio urbano de ambivalente pasión*. Recuperado de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62330306): <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62330306>
- Aguilar Nery, Jesús. (2000). *Las culturas del Volante en la Ciudad de México, aproximación etnográfica a los choferes del transporte público*. Recuperado de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31601204): <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31601204>
- Aguirre, L. (2011, 11 de Mayo). Atención de lecciones por accidentes de Tránsito cuesta \$ 7 millones anuales. La Prensa Gráfica, págs. 8-9.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (1995). Leyes y Reglamentos en Materia de Transporte y Transito. Recuperado de www.vmt.gob.sv: http://www.vmt.gob.sv/index.php?option=com_phocadocumentation&view=sections&Itemid=166
- Augé, Marc. (1998). *El viajero Subterráneo, un etnólogo en el metro*. Barcelona: Gedisa.
- Argueta Martínez, Lessy; Benitez Vasquez Karla & Contreras Arias, Raquelina. (2009). *El delito de conducción temeraria en vehículo automotor de transporte colectivo en el departamento de San Salvador en el periodo 2007-2008*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad de El Salvador, San Salvador. SV.
- Baleriola, E. (2013). *Situaciones y usos en autobús*. Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales. Recuperada de <http://nevada.ual.es:81/urbs/index.php/urbs/article/view/baleriola,133-143>. Recuperado de <http://nevada.ual.es:81/urbs/index.php/urbs/article/view/baleriola>
- BCR. (2014). *Revista trimestral*. Recuperado de <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/527290363.pdf>

- Bull, A. (2003). *Congestión de Tránsito, el problema y cómo enfrentarlo*. Recuperado de [www.cepal.org: www.cepal.org/publicaciones/xml/9/13059/cue-87.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/13059/cue-87.pdf)
- Burgos Davila, C. J. (2013). *Prevención y Atención a prácticas cotidianas en transporte colectivo*. Recuperado de https://www.academia.edu/3475435/Prevencion_y_atencion_a_practicas_cotidianas_en_transporte_colectivo_Hacia_una_movilidad_urbana_sostenible_y_segura
- Cañas, R. (2011). *Solución al servicio de transporte público*. Recuperado de [www.el faro.net: http://www.elfaro.net/es/201109/opinion/5824/](http://www.elfaro.net/es/201109/opinion/5824/)
- CDC. (2011). *Boletín de Prensa: Por un sistema de transporte público de calidad para las personas usuarias*. Recuperado de [www.cdc.org.sv: www.cdc.org.sv/.../boletin-de-prensa-por-un-sistema-de-transporte-publico](http://www.cdc.org.sv/.../boletin-de-prensa-por-un-sistema-de-transporte-publico).
- Centro de Operaciones y Servicio Central PNC. (2014). *Estadísticas de hechos delictivos en transporte año 2014*. San Salvador.
- Colatino. (2014). *Sala declara inconstitucional el pago del FONAT*. Recuperado de [www.diariocolatino.com: http://nuevaweb.diariocolatino.com/sala-declara-inconstitucional-el-pago-del-fonat/](http://nuevaweb.diariocolatino.com/sala-declara-inconstitucional-el-pago-del-fonat/)
- Colatino. (2013). *Nuevo Sistema de pago del transporte público contará con nueva tecnología*. Recuperado de [www.diariocolatino.com: http://www.diariocolatino.com/es/20130304/nacionales/113365/Nuevo-sistema-de-pago-del-transporte-p%C3%BAblico-contar%C3%A1-con-equipo-de-alta-tecnolog%C3%ADa-%C2%A0.htm](http://www.diariocolatino.com/es/20130304/nacionales/113365/Nuevo-sistema-de-pago-del-transporte-p%C3%BAblico-contar%C3%A1-con-equipo-de-alta-tecnolog%C3%ADa-%C2%A0.htm)
- Comisión de Estado Nación Costa Rica. (2013). *Programa Estado de la Nación, 2013. Decimonoveno Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible*. San José, Costa Rica. Recuperado de [www.estadonacion.or.cr: www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/.../aud_cal_dcap7.pdf](http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/.../aud_cal_dcap7.pdf)
- Delgado, Manuel. (2007). *Sociedades movedizas. Pasos hacia una antropología de las calles*. Recuperado de [www.redalyc.org: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19609810](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19609810)
- Delgado, Manuel. (1999). *El Animal Público. Hacia una antropología de los espacios públicos*. Barcelona: Anagrama.

- FENADESAL. (2014). *El ferrocarril, sus orígenes y su historia*. Recuperado de www.fenadesal.gob.sv: <http://www.fenadesal.gob.sv/contenido.php?cont=52&id=87>
- Flores, A. (2008). *Inseguridad por el mal uso de buses*. Recuperado de www.uca.edu.sv: <http://www.uca.edu.sv/virtual/comunica/archivo/dic142007/notas/nota3.htm>
- Flores, Henry. (2013). *Ya funciona el fondo que responde por las víctimas de accidentes de tránsito*. Recuperado de www.transparenciaactiva.gob.sv : <http://www.transparenciaactiva.gob.sv/ya-funciona-el-fondo-que-responde-por-las-victimas-de-accidentes-de-transito/>
- Flores, Henry. (2012). *VMT explica propuesta de seguro a víctimas por accidentes viales*. Recuperado de <http://www.transparenciaactiva.gob.sv>: <http://www.transparenciaactiva.gob.sv/vmt-explica-propuesta-de-seguro-a-victimas-por-accidentes-viales/>
- Flores, R. (2013). *Si nos dejan, el negocio seguirá siendo rentable*. Recuperado de www.contrapunto.com.sv: <http://www.contrapunto.com.sv/politica/si-nos-dejan-el-negocio-seguira-siendo-rentable>
- Flores, W. (2013). *Tarjeta SUBES será obligatoria*. Recuperado de www.lapagina.com.sv: <http://www.lapagina.com.sv/nacionales/86457/2013/09/05/Tarjeta-Subes-sera-obligatoria-en-Santa-Tecla-a-partir-del-lunes->
- Fuentes, R. E. (2014). *El Transporte Público de Pasajeros en El Salvador y sus calamidades*. Recuperado de www.lapagina.com.sv: <http://www.lapagina.com.sv/editoriales/94659/El-transporte-publico-de-pasajeros-de-El-Salvador-y-sus-calamidades>
- Geertz, C. (2003). *La Interpretación de las Culturas*. Barcelona: Gedisa.
- González, L. A. (2014). *¿Cómo abordar el problema del transporte público?* Recuperado de <http://www.archivocp.contrapunto.com.sv/>: <http://www.archivocp.contrapunto.com.sv/columnistas/como-abordar-el-problema-del-transporte-publico>

- Gutiérrez, José Ricardo; Sierra, Juan Carlos & Alfaro, Olga. (2008). *Agresividad al volante en el Transporte Público de San Salvador*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Tecnológica de El Salvador. San Salvador,SV
- Hernández, C. (2013). *Presentan Sistema de pago electrónico de Transporte*. Recuperado de www.el mundo.com.sv : <http://elmundo.com.sv/presentan-sistema-de-pago-electronico-de-transporte>
- Inspectoría General del VMT. (2013). *Informe final del Plan Operativo Anual 2013*. San Salvador.
- Instituto Nacional de Seguros Costa Rica. (2012). *Por una Cultura de paz en las carreteras*. Recuperado de www.ins-cr.com: www.ins-cr.com/Preventico/Edicion40/Download/EP40.pdf
- Lara, R. (2014). *A pagar el pasaje con la tarjeta en Febrero*. Recuperado de <http://www.elnuevodiario.com.ni/>: <http://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/308737-a-pagar-pasaje-tarjeta-febrero>
- Lindo Fuentes, H. (2002). *La economía de El Salvador en el siglo XIX*. San Salvador. Dirección de Publicaciones e Impresos.
- LTETCP. (2007). *Ley Transitoria para la Estabilización de las Tarifas del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros*. San Salvador: Diario Oficial de El Salvador.
- LTETSPTCP. (2007). *Ley Transitoria para la estabilización de las tarifas del servicio público de Transporte Colectivo de pasajeros*. San Salvador: Diario Oficial de El Salvador.
- LTTSV. (2009). *Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial*. San Salvador: Diario Oficial de El Salvador.
- Martínez Domínguez, E; Hernández González, E & Avalos López, L. (2008). *Diseño de un sistema automatizado de caja única para mejorar la eficiencia y los procesos del control administrativos del sector transporte público del área de San Salvador*. (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Francisco Gavidia, San Salvador,SV.
- Marc Augé (2000). *Los No lugares, espacios del anonimato. Una antropología de la sobre modernidad*. Barcelona: Gedisa.

Márquez, Ó. (2012). *Qué es el FONAT?* Recuperado de acordejuridico.blogspot.com: <http://acordejuridico.blogspot.com/2012/12/fonat-nos-dara-respaldo-en-accidentes.html>

MINED. (2009). *Historia del El Salvador Tomo II*. San Salvador: MINED.

Montero, Ignacio y Leon, Orfelio. (2007). *Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología*. Recuperado de www.aepc.es: <http://www.aepc.es/ijchp/SCMIIP.pdf>

MOP-BID. (Febrero de 2013). *Supervisión de las obras para la construcción de la terminal de integración de Soyapango para el sistema integrado de Transporte del área metropolitana de San Salvador*. Recuperado de www.vmt.gob.sv: http://www.vmt.gob.sv/Archivos/SITRAMSS/SupervisionTerminal/003-INFORME_INICIAL_TERMINAL_SITRAMSS_Supervision.pdf

MOPTVDU. (2013). *MOP Y FOVIAL, desarrollan proyectos de inversión*. Recuperado de www.mop.gob.sv: http://www.mop.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=1612

Moreno, J. (2014). *El transporte público: Eterno problema*. Recuperado de <http://www.contrapoder.com.gt>: <http://www.contrapoder.com.gt/es/edicion11/actualidad/439/Transporte-p%C3%BAblico-eterno-problema.htm>

Najarro, R. A. (2003). *La Asociatividad como Estrategia Operativa y Financiera para Competir en un medio Globalizado Enfocada a Empresas Informales Dedicadas al Transporte Público de Pasajeros de la zona Metropolitana de San Salvador*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, SV.

Navarro, J. I. (2012). *El Transporte Público*. Recuperado de <http://www.latribuna.hn>: <http://www.latribuna.hn/2012/04/09/el-transporte-publico/>

Olmos, R. (2013). *SITRAMSS al servicio de las mayorías*. Recuperado de www.diariocolatino.com: <http://www.diariocolatino.com/es/20130827/opiniones/119276/SITRAMSS-al-servicio-de-las-mayor%C3%ADas!.htm>

Organización Panamericana de la Salud OPS. (2014). *La falta de educación vial produce más caos vehicular y accidentes de tránsito*. Recuperado de www.paho.org: <http://www.paho.org/els/index.php?option=com>

_content&view=article&id=892:la-falta-de-educacion-vial-produce-mas-caos-vehicular-y-accidentes-de-transito&Itemid=291

Pinkas, Z. (2011). *La crisis del transporte público: razones y soluciones*. Recuperado de www.lapagina.com.sv: <http://www.lapagina.com.sv/editoriales/49108/La-crisis-del-transporte-publico-Razones-y-soluciones>

Registro Público de Vehículos VMT. (2014). *Estadísticas del Parque Vehicular Nacional*. San Salvador.

Rivas, R. (2011). *La Herencia Maldita del Transporte Público*. Recuperado de www.diariocolatino.com: en <http://www.diariocolatino.com/es/20110909/opiniones/96370/Herencia-maldita--del-transporte-p%C3%BAblico.htm?tpl=69>

Salazar Concepción, Sandra Isabel & Pereda de los Santos, Elaine Catherine. (2010). *Síndrome de Burnout y Patrones de Comportamiento ante el Tráfico en conductores*. Recuperado de issuu.com, revista de Psicología: http://issuu.com/kikeportal/docs/revista_psicolog__a_2010/156

Salvadornoticias.net, E. (2012). *Gobierno descarta aumento al precio del pasaje del transporte público*. Recuperado de <http://www.elsalvadornoticias.net/>: <http://www.elsalvadornoticias.net/2012/04/19/gobierno-descarta-aumento-al-precio-del-pasaje-en-transporte-publico/>

Serrano, I. (2014). *Diputados dan un año más de vigencia a buses chatarra*. Recuperado de www.lapagina.com.sv: <http://www.lapagina.com.sv/nacionales/97210/2014/07/10/Diputados-dan-un-ano-mas-de-vigencia-a-buses-chatarra>

SITRAMSS. (2011). *SITRAMSS con nuevo recorrido*. Recuperado de www.vmt.gob.sv: http://www.vmt.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&catid=171:noticias-sitramss&id=956:sitramss-con-nuevo-recorrido&Itemid=167.

SITRAMSS. (2013). *Qué es un Transporte BRT*. Recuperado de www.vmt.gob.sv: www.vmt.gob.sv/.../SITRAMSS/Publicaciones Unidad Ejecutora SITRAM.

Unidad de Compensación del Subsidio VMT. (2014). *Estadística de pagos de compensación*. San Salvador, El Salvador.

Unidad de Informática del VMT. (2014). *Registro de modalidades de transporte*. San Salvador. El Salvador.

Unidad de Quejas y denuncias Inspectoría General VMT. (2014). *La inseguridad en las unidades de transporte*. San Salvador.

VMT. (2014). *Factores Críticos del Sector Transporte; Consulta Sectorial de Transporte 2015-2019* (Comunicación electrónica con Ing. Uwaldo Peña, Asesor Técnico del VMT). San Salvador.

VMT (2011). *Inicia plan de pago de las esquelas*. Recuperado de [www.vmt.gob.sv: http://www.vmt.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&catid=1:noticias-ciudadano&id=721:inicia-plan-de-pago-de-las-esquelas&Itemid=77](http://www.vmt.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&catid=1:noticias-ciudadano&id=721:inicia-plan-de-pago-de-las-esquelas&Itemid=77)

VMT (2009). *El transporte en El Salvador*. Recuperado de [www.vmt.gob.sv: http://www.vmt.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=84](http://www.vmt.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=84)

ANEXOS



DIARIO OFICIAL



DIRECTOR: Edgard Antonio Mendoza Castro

TOMO N° 401

SAN SALVADOR, MIERCOLES 4 DE DICIEMBRE DE 2013

NUMERO 227

La Dirección de la Imprenta Nacional hace del conocimiento que toda publicación en el Diario Oficial se procesa por transcripción directa y fiel del original, por consiguiente la institución no se hace responsable por transcripciones cuyos originales lleguen en forma ilegible y/o defectuosa y son de exclusiva responsabilidad de la persona o institución que los presentó. (Arts. 21, 22 y 23 Reglamento de la Imprenta Nacional).

SUMARIO

Pág.

Pág.

ORGANO EJECUTIVO

MINISTERIO DE SALUD

MINISTERIO DE GOBERNACIÓN

RAMO DE SALUD

RAMO DE GOBERNACIÓN

Estatutos de la Asociación de Vendedores de Mercados y Terminales de El Salvador, Apoyando al Sector Campesino y Veteranos de Guerra de El Salvador y de la Iglesia El Redil de Jehová y Acuerdos Ejecutivos Nos. 273 y 285, aprobándolos y confiriéndoles el carácter de persona jurídica. 3-14

Acuerdo No. 2068.- Norma para la Implementación de las Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud. 36-54

ORGANO JUDICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Acuerdos Nos. 705-D y 1169-D.- Autorizaciones para ejercer la profesión de abogado. 55

MINISTERIO DE ECONOMÍA

RAMO DE ECONOMÍA

Acuerdo No. 1124.- Se autoriza a la sociedad Comercial Técnica Internacional, Sociedad Anónima de Capital Variable, para que amplíe sus instalaciones. 15-16

Acuerdos Nos. 1141, 1142 y 1145.- Se autoriza la construcción de tanques para almacenar combustible. 16-20

INSTITUCIONES AUTÓNOMAS

ALCALDÍAS MUNICIPALES

Estatutos de la Asociación de Desarrollo Comunal de Caserío Petacones y Acuerdo No. 11, emitido por la Alcaldía Municipal de Apopa, aprobándolos y confiriéndole el carácter de persona jurídica. 55-61

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

RAMO DE EDUCACIÓN

Acuerdos Nos. 15-1001, 15-1368, 15-1517, 15-1518, 15-1519, 15-1520, 15-1521, 15-1523, 15-1524, 15-1525, 15-1526, 15-1602, 15-1603, 15-1607, 15-1608, 15-1609, 15-1610, 15-1634, 15-1636, 15-1638, 15-1689, 15-1690, 15-1691, 15-1692, 15-1693, 15-1694, 15-1695, 15-1696 y 15-1697.- Reconocimiento de estudios académicos. 21-35

SECCION CARTELES OFICIALES

DE PRIMERA PUBLICACIÓN

Declaratoria de Herencia

Cartel No. 1436.- María Marta Pineda Viuda de Majano y otros (1 v.) 62

Pág.

Pág.

DE SEGUNDA PUBLICACIÓN**Declaratoria de Muerte Presunta**

Cartel No. 1435.- Rafael Sandoval Canales (3 v. c.) 62-65

DE TERCERA PUBLICACIÓN**Declaratoria de Muerte Presunta**

Cartel No. 1429.- José Jacinto López Méndez (3 v. c) 66-69

SECCION CARTELES PAGADOS**DE PRIMERA PUBLICACION****Declaratoria de Herencia**

Carteles Nos. C009183, C009185, C009187, C009188, C009189, C009191, C009195, C009196, C009203, F016347, F016358, F016374, F016403, F016406, F016410, F016421, F016432, F016434, F016453, F016456, F016459, F016462, F016466, F016478, F016507..... 70-78

Aceptación de Herencia Interina

Carteles Nos. C009190, F016356, F016449, F016476, F016477, F016494, F016498, F016500, F016510, C009186, C009198, F016372, F016408, F016433, F016435, F016438, F016444, F016455, F016460, F016483, F017243 78-85

Título de Propiedad

Cartel No. F016379..... 85

Título Supletorio

Carteles Nos. F016411, F016499..... 86-87

Renovación de Marcas

Carteles Nos. C009246, C009247, C009574, C009575, C009576, C009577, C009578, C009579, C009580, C009581, C009582, C009583, C009584, C009586, C009587, C009588, C009589, C009590, C009591, C009592, C009593, C009594, C009595, C009633, C009634, C009635, C009636, F016407.. 87-96

Marca de Fábrica

Carteles Nos. C009209, C009217, C009596, C009597, C009598, C009599, C009600, C009601, C009602, C009603, C009604, C009605, C009606, C009610, C009611, C009612, C009613, C009615, C009616, C009617, C009618, C009619, C009620, C009621, C009622, C009623, C009624, C009625, C009626, C009627, C009628, C009629, C009630, C009631, C009632, C009637, C009638, C009640, C009641, C009642, C009643, C009645, C009646, C009647, C009648, C009649, C009650..... 96-119

Nombre Comercial

Carteles Nos. C009201, C009202, F016469..... 119-120

Subasta Pública

Carteles Nos. C009182, F016482 121

Reposición de Certificados

Carteles Nos. C009181, F016352, F016353, F016404, F016442, F016470 121-123

Balances de Liquidación

Cartel No. C009184 123

Solicitud de Nacionalidad

Cartel No. F016486..... 124

Patente de Invención

Carteles Nos. C009572, C009573..... 124-125

Edicto de Emplazamiento

Cartel No. F016488..... 125

Marca de Servicios

Carteles Nos. C009194, C009208, C009210, C009211, C009218, C009219, C009220, C009222, C009248, C009249, C009250, C009251, C009252, C009253, C009254, C009255, C009257, C009607, C009608, C009609, C009614, C009639, C009644, F016417, F016418 125-136

Marca de Producto

Carteles Nos. C009192, C009206, C009207, C009212, C009213, C009214, C009216, C009221, C009223, C009224, C009225, C009226, C009256, C009258, C009259, C009260, C009261, F016468, F016502, F016503 136-144

DE SEGUNDA PUBLICACIÓN**Aceptación de Herencia**

Carteles Nos. C009154, F016217 145

DE TERCERA PUBLICACIÓN**Solicitud de Nacionalidad**

Cartel No. F016086..... 145-146

SECCION DOCUMENTOS OFICIALES**VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE**

Disposiciones para la determinación, ejecución e implementación del nuevo sistema de recaudo, a través de la tarjeta prepago, por la prestación del servicio público de transporte. .. 146-148

Lo que se hace saber al público para los efectos de Ley y se emplaza a toda persona interesada en oponerse a la referida solicitud para que en el término de quince días contados desde la fecha de la última publicación de este edicto en el DIARIO OFICIAL y en un Periódico de circulación nacional, se presente a este Ministerio justificando la oposición con la prueba pertinente.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PUBLICA,
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Y EXTRANJERIA, DE-
PARTAMENTO DE EXTRANJERIA. San Salvador, a las quince horas
con cinco minutos del día veinticinco de noviembre del dos mil trece.

LICDA. YSMENIA ANTONIA ARIAS,
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE EXTRANJERIA, A.I.

3 v. c. No. F016086-3

SECCION DOCUMENTOS OFICIALES

VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE. Santa Tecla, departamento de La Libertad, a las nueve horas del día veinticinco de noviembre del año dos mil trece.

CONSIDERANDO:

- I. Que de acuerdo con el Artículo 43 literal "c", del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, compete al Ministerio de Obras Públicas Transporte y Vivienda y Desarrollo Urbano, en el área de Transporte, la planificación, análisis, coordinación y ejecución de la política del Estado en materia de Transporte Terrestre, regular y aprobar sus tarifas, así como realizar las acciones necesarias como autoridad máxima del transporte, a fin de garantizar la eficiencia y seguridad en el servicio público de transporte;
- II. Que de conformidad con lo señalado en el artículo 32, de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, las líneas y rutas son propiedad del Estado, las cuales de conformidad con los registros que se llevan en el Viceministerio de Transporte, han sido otorgadas en concesión a los particulares, para la prestación del servicio público de transporte, de conformidad con el artículo 47 de la Ley antes mencionada y el artículo 131-BIS, de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública;
- III. Que de acuerdo con el artículo 55 del Reglamento General de Transporte Terrestre, dispone que el Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano, puede modificar los sistemas de percepción tarifaria, a fin de lograr una mayor eficiencia en beneficio del usuario y del sector, por lo que mediante Acuerdo Número DOSCIENTOS SESENTA Y TRES, suscrito en la ciudad de San Salvador, a las quince horas del día diecinueve de junio del año dos mil doce, el Viceministro de Obras Públicas, en su calidad de encargado del Despacho del Ministerio de Obras Públicas, Transporte y Vivienda y Desarrollo Urbano, autorizó al Viceministerio de Transporte para que a través de resolución razonada, determinase las condiciones, rutas a aplicarse, características, requisitos y demás elementos necesarios para el desarrollo y ejecución de un nuevo sistema de recaudo de las tarifas del servicio público de transporte, el cual deberá ser adoptado y ejecutado por los concesionarios o permisionarios del mencionado servicio, inicialmente en el Área Metropolitana de San Salvador, y posteriormente en todo el país, de acuerdo a lo que disponga este Viceministerio.

- IV. Que a través del Diario Oficial número CIENTO NOVENTA Y OCHO, Tomo TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE, de fecha veintitrés de octubre del año dos mil doce, fueron publicadas las "DISPOSICIONES PARA LA DETERMINACION, EJECUCION, E IMPLEMENTACION DEL NUEVO SISTEMA DE RECAUDO, A TRAVÉS DE LA TARJETA PREPAGO, POR LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE", en la que se determinan las condiciones bajo las cuales se debe ejecutar e implementar un nuevo sistema de recaudo de la tarifa que perciben los concesionarios y permisionarios, debidamente autorizados para la prestación del servicio público de transporte, inicialmente en las rutas que circulan en el área Metropolitana de San Salvador y posteriormente en el resto de las rutas del país.
- V. Que el inciso segundo del artículo 12, de las anteriores disposiciones establece que el Viceministerio emitirá oportunamente la correspondiente resolución, en la que se determinará en cada uno de dichos sectores las rutas que conformarán el mismo, la fecha en la cual se implementará la tarjeta prepago, así como cualquier otra regulación que se estime pertinente, en aras de garantizar la efectiva implementación y pleno funcionamiento del nuevo sistema de recaudo;
- VI. Que el día

POR TANTO,

En uso de las facultades legales y administrativas conferidas, se emite la presente "Resolución Razonada", que contiene la conformación de rutas que comprenden cada uno de los sectores a que hace alusión la Resolución Razonada "DISPOSICIONES PARA LA DETERMINACION, EJECUCION, E IMPLEMENTACION DEL NUEVO SISTEMA DE RECAUDO, A TRAVÉS DE LA TARJETA PREPAGO, POR LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE".

**"SECTORIZACION DE RUTAS DE TRANSPORTE COLECTIVO PUBLICO DE PASAJEROS
DEL AREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR"**

OBJETO

Art. 1. Las presentes disposiciones tienen por objeto adecuar a todas las rutas que circulan en el área metropolitana de San Salvador en sectores, para la prestación del servicio público de pasajeros bajo el Nuevo Sistema de Recaudo a través de la denominada "TARJETA PREPAGO"

SECTORES

Sector 2

Art. 2. El sector 2 está compuesto por las siguientes rutas: 1)AB078X0LL, 2)AB084X0LL, 3)AB096X0LL, 4)AB098X0LL, 5)AB099A0LL, 6)AB099X0LL, 7)AB100X0LL, 8)AB104X0LL, 9)AB105X0LL, 10)AB106X0LL, 11)AB107X0LL, 12)AB108A0LL, 13)AB108B0LL, 14)AB108C1LL, 15)AB108C2LL, 16)AB108C3LL, 17)AB108D0LL, 18)AB108X0LL, 19)AB150X0LL, 20)AB151X0LL, 21)AB152X0LL, 22)AB165A0LL, 23)AB165X0LL, 24)AB166X0LL, 25)AB168X0LL, 26)AB184X0LL, 27)AB188X0LL, 28)AB192A0LL, 29)AB192A1LL, 30)AB483X0LL, 31)AB652X0LL, 32)AB663X0LL, 33)AB665X0LL, 34)AB666X0LL, 35)AB667X0LL, 36)AB668X0LL, 37)AB674X0LL, 38)MB014X0LL, 39)MB015X1LL, 40)MB042D0, 41)MB100A0LL, 42)MB100X0LL, 43)MB108X0LL, 44)MB152X0LL, 45)MB168X0LL, 46)MB168X1LL.

Sector 3

Art. 3. El sector 3 está compuesto por las siguientes rutas: 1)AB005X0, 2)AB012X0SS, 3)AB17B0SS, 4)AB017B1, 5)AB018X0SS, 6)AB034B0, 7)AB035X0, 8)AB039X0, 9)AB044X1, 10)AB044X2, 11)AB059X0SS, 12)AB169X0, 13)MB005X0, 14)MB005X1, 15)MB012X0SS, 16)MB012X1SS, 17)MB012X2SS, 18)MB012X3SS, 19)MB017A0SS, 20)MB017A1SS, 21)MB017B0SS, 22)MB017X0SS, 23)MB035X0, 24)MB039X0, 25)MB044X0.

Sector 4

Art. 4. El sector 4 está compuesto por las siguientes rutas: 1)AB000A0, 2)AB008A0SS, 3)AB011X0, 4)AB021A0SS, 5)AB021B0SS, 6)AB026X0, 7)AB027X0, 8)AB037A0SS, 9)AB037B0SS, 10)AB037A1, 11)MB011B0, 12)MB011C0, 13)MB011X0, 14)MB021X0SS.

Sector 5

Art. 5. El sector 5 está compuesto por las siguientes rutas: 1)AB008X0, 2)AB001X0, 3)AB009X0, 4)AB010X0, 5)AB022X0, 6)AB028X0, 7)AB034A0, 8)AB047X0, 9)AB048X0, 10)MB048X0, 11)MB009A0, 12)MB009X0.

Sector 6

Art. 6. El sector 6 está compuesto por las siguientes rutas: 1)AB016X0, 2)AB023A0, 3)AB023B0, 4)AB030B0, 5)AB030X0, 6)AB033A0, 7)AB046X1, 8)AB046X2, 9)AB052X1, 10)AB052X2, 11)AB109X1SS.

Sector 7

Art. 7. El sector 7 está compuesto por las siguientes rutas: 1)MB016X0, 2)MB023A0, 3)MB023X0, 4)MB026X0, 5)MB030A0, 6)MB033A1, 7)MB033A2, 8)MB033B0, 9)MB046B0, 10)MB046C0, 11)MB052X1, 12)MB052X2, 13)MB052X3, 14)MB053A0, 15)MB053C0.

Sector 8

Art. 8. El sector 8 está compuesto por las siguientes rutas: 1)AB002A1, 2)AB002A2, 3)AB002B1, 4)AB002B2, 5)AB002C0, 6)AB006X1, 7)AB006X2, 8)AB006X3, 9)AB020X0, 10)AB024X0, 11)MB002A0, 12)MB006A0, 13)MB006CF0, 14)MB006VH0, 15)MB020X0, 16)MB024X0, 17)MB024A0, 18)MB032X0.

Sector 9

Art. 9. El sector 9 está compuesto por las siguientes rutas: 1)AB000B0, 2)AB004X0, 3)AB038A0, 4)AB038B0, 5)AB038C0, 6)AB043X0, 7)AB109X1SS, 8)AB115X0, 9)AB117A0SS, 10)AB117C0SS, 11)AB117X0SS, 12)AB140X7, 13)AB173X0, 14)AB109X0LL.

Sector 10

Art. 10. El sector 10 está compuesto por las siguientes rutas: 1)MB004T0, 2)MB004A0, 3)MB038A0, 4)MB038B1, 5)MB038C0, 6)MB038D0, 7)MB038E0, 8)MB038F0, 9)MB043X0, 10)MB043X1, 11)MB045B0, 12)MB115X0, 13)MB140X7, 14)MB00K11.

Art. 11. La conformación del sector 11 será definido con posterioridad y oportunamente se emitirá la respectiva resolución razonada.

Art. 12. El proceso de implantación del Nuevo Sistema De Recaudo en los Sectores 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10, deberá iniciarse a partir de la fecha de publicación de la presente resolución.

LIC. NELSON NAPOLEÓN GARCÍA RODRÍGUEZ,

VICEMINISTRO DE TRANSPORTE.



DIARIO OFICIAL



DIRECTOR: Luis Ernesto Flores López

TOMO N° 377

SAN SALVADOR, MIERCOLES 28 DE NOVIEMBRE DE 2007

NUMERO 222

La Dirección de la Imprenta Nacional hace del conocimiento que toda publicación en el Diario Oficial se procesa por transcripción directa y fiel del original, por consiguiente la institución no se hace responsable por transcripciones cuyos originales lleguen en forma ilegible y/o defectuosa y son de exclusiva responsabilidad de la persona o institución que los presentó. (Arts. 21, 22 y 23 Reglamento de la Imprenta Nacional).

S U M A R I O

ORGANO LEGISLATIVO

Decreto No. 443.- Se autoriza al Órgano Ejecutivo en el Ramo de Trabajo y Previsión Social, para que entregue en calidad de comodato una porción de terreno, a favor de la Fundación para el Desarrollo de El Tamarindo.	4-5
Decreto No. 451.- Declárase al Ateneo de El Salvador "Distinguida Institución Cultural", en el año de su Nonagésimo Quinto Aniversario de su fundación.....	6
Decreto No. 452.- Reforma a la Ley General de Educación.....	7
Decreto No. 453.- Reformas a las Disposiciones Generales de Presupuesto	8
Decretos Nos. 454 y 455.- Exoneraciones de impuestos a favor de la Asociación de Cristianos Adventistas y de la Diócesis de Zacatecoluca.....	9-10
Decreto No. 475.- Modifícase temporalmente el Art. 4 de la Ley de Equipajes de Viajeros Procedentes del Exterior.	11-12
Decreto No. 476.- Reformas a la Ley de Presupuesto General en la parte que corresponde a la Procuraduría General de la República.....	12-14
Decreto No. 484.- Ley de Compensación Económica para los Funcionarios y Empleados, por Servicios Prestados en la Procuraduría General de la República.	14-16
Decreto No. 487.- Ley Transitoria para la Estabilización de las Tarifas del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros.	16-18

ORGANO EJECUTIVO

MINISTERIO DE GOBERNACION RAMO DE GOBERNACIÓN

Nuevos estatutos de la Iglesia Evangélica Apóstoles y Profetas de El Salvador y Acuerdo Ejecutivo No. 206, aprobándolos.	19-23
---	-------

MINISTERIO DE EDUCACION RAMO DE EDUCACIÓN

Acuerdo No. 15-1609.- Se autorizan planes de estudios de diferentes carreras, a la Universidad de Oriente.	24
---	----

ORGANO JUDICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Acuerdos Nos. 1794-D, 1810-D y 2023-D.- Autorizaciones para el ejercicio de la abogacía en todas sus ramas.	24
--	----

INSTITUCIONES AUTONOMAS

ALCALDÍAS MUNICIPALES

Estatutos de la Asociación de Desarrollo Comunal para la Vivienda Digna y Acuerdo No. 15, emitido por la Alcaldía Municipal de San Vicente, aprobándolos y confiriéndoles el carácter de persona jurídica.	25-30
---	-------

SECCION CARTELES OFICIALES

DE PRIMERA PUBLICACION

Declaratorias de Herencias

Cartel No. 1217.- Virgilio Alvarado Hernández (1 vez)...	31
Cartel No. 1218.- María Aminta Santamaría y otros (1vez).	31
Cartel No. 1219.- Tiodolinda Abrego Portillo (1 vez)	31
Cartel No. 1220.- Rafael Pocasangre Guerra y otra (1vez)	32
Cartel No. 1221.- Marvin Edenilson Romero Aguilar (1vez)	32

Títulos Supletorios

Cartel No. 1222.- Jorge Alberto Valle y otros (3 alt.)	32-33
Cartel No. 1223.- Alba Luz Ascencio Hernández viuda de Castro (3 alt.)	33
Cartel No. 1224.- Lázaro Cruz Paíz (3 alt.)	33-34
Cartel No. 1225.- Dimas Hernández Romero (3 alt.)	34

Edicto de Emplazamiento

Cartel No. 1226.- Darwin Martínez (1 vez)	34
---	----

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los veintiocho días del mes de noviembre del año dos mil siete.

PUBLÍQUESE,

ANA VILMA ALBANEZ DE ESCOBAR,
VICEPRESIDENTA DE LA REPÚBLICA,
ENCARGADA DEL DESPACHO PRESIDENCIAL.

WILLIAM JACOBO HÁNDAL HÁNDAL,
MINISTRO DE HACIENDA.

DECRETO No. 487.-

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que debido a los altos precios del petróleo en el mercado internacional, los precios de los combustibles a nivel nacional han experimentado un incremento mayor a los tres dólares el galón y de conformidad con estimaciones de organismos internacionales especializados, el precio del barril de petróleo en el mercado internacional se mantendrá en esos niveles;
- II. Que con el propósito de proteger la economía familiar de las personas que hacen uso del transporte público de pasajeros, se hace necesario mantener inalterado en los niveles actuales el costo del pasaje de autobús y microbús, por medio de una compensación al sector transporte por el incremento en dicho combustible; y,
- III. Que con el propósito indicado en el considerando precedente, se vuelve imperioso crear una fuente de financiamiento para dicha compensación.

POR TANTO:

en uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa de los Diputados: Guillermo Antonio Gallegos Navarrete, Carlos Armando Reyes Ramos, Alejandro Dagoberto Marroquín Cabrera, Elizardo González Lovo y Carlos Rolando Herrarte Rivas.

DECRETA la siguiente:

**LEY TRANSITORIA PARA LA ESTABILIZACIÓN DE LAS TARIFAS DEL
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS**

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer las regulaciones necesarias e indispensables para coadyuvar a mantener la estabilidad de las tarifas que los usuarios pagan por el servicio público de transporte colectivo de pasajeros.

Con ese propósito se establecen, de manera transitoria, acciones de impulso en la eficiencia, productividad y competitividad de las personas naturales y jurídicas concesionarias que se dedican al servicio público de transporte colectivo de pasajeros.

Art. 2.- Se establece con carácter general y obligatorio una contribución especial para la estabilización de las tarifas del servicio público de transporte colectivo de pasajeros.

Art. 3.- Constituye hecho generador de la citada contribución especial, la venta o cualquier forma de transferencia de propiedad de diesel y gasolinas regular o especial, que realicen importadores o refinadores.

En el caso de personas naturales o jurídicas que importen directamente dichos productos para su propio consumo, la contribución se generará en el momento que dichos productos ingresen al país.

El valor de la contribución especial para la estabilización de las tarifas del servicio público de transporte colectivo de pasajeros será de diez centavos de dólar de los Estados Unidos de América por galón (\$ 0.10 por galón) de diesel, gasolinas regular o especial, el cual será aplicable a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley.

Art. 4.- Son agentes retenedores de esta contribución especial, las personas naturales o jurídicas que importen o refinan diesel y gasolinas regular o especial.

Los recursos que se generen con la contribución especial, se transferirán al Fondo General del Estado por parte de los agentes retenedores durante los cinco días hábiles posteriores al cierre del mes en que se efectúe la venta

El agente retenedor que no entere dentro del plazo ya establecido la contribución especial recaudada, será sancionado por el Viceministerio de Transporte con una multa equivalente al 100% de la contribución, sin perjuicio del entero de la contribución correspondiente y de las acciones penales a las que hubiere lugar.

Art. 5.- La exención de la contribución especial establecida en el Art. 26 de la Ley del Fondo de Conservación Vial, no se aplicará al diesel adquirido con los beneficios establecidos en el presente Decreto.

Art. 6.- Por la naturaleza de la contribución especial creada mediante la presente Ley y a los efectos de la transferencia del 6% de los ingresos corrientes para el Órgano Judicial y del 7% de los ingresos corrientes netos para el Fondo para el Desarrollo Económico y Social de los Municipios de El Salvador, FODES; dicha contribución no formará parte de los ingresos correspondientes.

Art. 7.- El Ministerio de Hacienda, previo requerimiento respectivo, deberá transferir mensualmente al Viceministerio de Transporte los recursos para garantizar la estabilidad de las tarifas que se pagan por el servicio público de transporte colectivo de pasajeros.

Los recursos en referencia serán utilizados para compensar con doscientos dólares de los Estados Unidos de América (\$200.00) mensuales a los microbuses autorizados y cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (\$400.00) mensuales a los autobuses autorizados, ambos que prestan el servicio público de pasajeros. Dichas unidades de transporte deberán contar con tarjeta de circulación vigente, con permiso de línea debidamente autorizado por el Viceministerio de Transporte y deberán estar operando el servicio.

Art. 8.- El Ministerio de Hacienda podrá transferir del Fondo General del Estado al Viceministerio de Transporte los recursos necesarios para complementar la compensación enunciada en la presente Ley y que tiene como objetivo garantizar la estabilidad de las tarifas que pagan los usuarios del servicio público del transporte colectivo de pasajeros.

Art. 9.- El Viceministerio de Transporte deberá requerir mensualmente los recursos necesarios para transferir a los concesionarios del servicio público de transporte colectivo de pasajeros.

Dicha transferencia se hará a los diez días hábiles después de haber finalizado el mes de servicio de que se trate.

Los concesionarios serán los responsables de presentar oportunamente los comprobantes de cobro para el pago de la compensación.

Art. 10.- Para los efectos del artículo anterior, se entenderá por “concesionarios” a aquellas personas naturales o jurídicas que presten el servicio público de transporte colectivo de pasajeros que suscriban la concesión para la prestación del servicio público de transporte colectivo de pasajeros. En la concesión deberá incorporarse el correspondiente Plan Operativo del Sistema Público de Transporte Colectivo de Pasajeros.

Para tener derecho a la compensación señalada en el artículo precedente, el concesionario deberá ser únicamente el titular de unidades cuya edad sea menor o igual a los veinte años.

La concesión a que se refiere el inciso anterior deberá ser suscrita por todas las personas naturales o jurídicas que prestan actualmente el servicio público de transporte colectivo de pasajeros, ya sea bajo la modalidad del contrato vigente de concesión o que hayan sido beneficiadas por el Decreto Legislativo No. 1220, de fecha 11 de abril de 2003, publicado en el Diario Oficial No. 94, Tomo No. 359 del 26 de mayo de ese mismo año. La suscripción de la nueva concesión deberá realizarse durante la vigencia de la presente Ley.

Dentro del mismo plazo, las personas naturales o jurídicas que, estando sometidas a cualquiera de los dos regímenes mencionados, no hayan aún suscrito la nueva concesión a la que se alude en el inciso primero de este artículo, podrán gozar de los beneficios establecidos en esta Ley siempre que, al menos, hayan acreditado ante el Viceministerio de Transporte, los requisitos que se establecerán en el Reglamento Especial de la presente Ley.

Art. 11.- El pago de los beneficios de la presente Ley se hará efectivo al prestatario del servicio público de transporte colectivo de pasajeros que compruebe mediante la tarjeta de circulación vigente, la propiedad de la unidad que presta el servicio; sin perjuicio de cumplir con los demás requisitos que determine el reglamento de esta Ley y los señalados en el Art 7.

Art. 12.- De comprobarse alteración o falsedad en la información o documentación presentada por los concesionarios para gozar de los beneficios de la presente Ley, se procederá a la suspensión del goce de dicho beneficio; ello sin perjuicio de las acciones penales correspondientes.

Art. 13.- Un Reglamento Especial a la presente ley desarrollará los procedimientos, mecanismos y requisitos que se exigirán a los concesionarios del servicio público de transporte colectivo de pasajeros para gozar de los beneficios de la presente Ley.

Art. 14.- La autoridad competente para suspender el goce de los beneficios concedidos a través de la presente Ley será el Viceministerio de Transporte, el que deberá seguir el procedimiento administrativo que garantice el derecho de audiencia del administrado.

El procedimiento administrativo a que se refiere el inciso anterior será regulado en el Reglamento Especial de la presente Ley.

Art. 15.- La Corte de Cuentas de la República deberá practicar, dentro de sus facultades legales, las auditorías pertinentes a las operaciones derivadas de la ejecución de la presente Ley.

El Viceministerio de Transporte podrá contratar los servicios profesionales privados para realizar auditorías externas derivadas de las operaciones de la presente Ley.

Art. 16.- Se autoriza al Ministerio de Hacienda para trasladar en forma automática al Fondo General del Estado, los remanentes de los ingresos percibidos y no utilizados durante cada uno de los ejercicios fiscales en que se aplique la presente Ley.

Art. 17.- Facúltase al Órgano Ejecutivo, través del Ministerio de Hacienda, para que mediante, el Acuerdo respectivo, incorpore en la Ley de Presupuesto de que se trate, los recursos que se perciban por la aplicación de esta Ley para atender la compensación establecida en la misma.

Art. 18.- Considerando la emergencia que impone atender la compensación creada mediante el presente Decreto, facúltase al Ministerio de Hacienda para que pueda transferir en concepto de anticipo al Viceministerio de Transporte los recursos que se utilizarían para el pago de la compensación en el mes de diciembre del presente año.

En ningún caso, el monto que se transferirá en el concepto del anticipo de la compensación señalada en el inciso anterior podrá exceder al cincuenta por ciento del monto de la compensación creada por medio del presente Decreto.

Con ese propósito, el Ministerio de Hacienda también queda facultado para hacer los ajustes financieros, presupuestarios y contables que garanticen la correcta y adecuada aplicación de esta medida.

Facúltase al Viceministerio de Transporte para que emita las regulaciones necesarias para cumplir con esta disposición.

Art. 19.- El presente Decreto entrará en vigencia a partir del 1 de diciembre de 2007, previa publicación en el Diario Oficial, y el pago de la compensación a los beneficiarios se hará a partir del mes de enero de 2008.

Los efectos del presente Decreto durarán hasta el 31 de julio de 2009.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO. San Salvador, a los veintitrés días del mes de noviembre del año dos mil siete.

RUBEN ORELLANA
PRESIDENTE

ROLANDO ALVARENGA ARGUETA
VICEPRESIDENTE

FRANCISCO ROBERTO LORENZANA DURAN
VICEPRESIDENTE

JOSE RAFAEL MACHUCA ZELAYA
VICEPRESIDENTE

RODOLFO ANTONIO PARKER SOTO
VICEPRESIDENTE

ENRIQUE ALBERTO LUIS VALDES SOTO
SECRETARIO

MANUEL ORLANDO QUINTEROS AGUILAR
SECRETARIO

JOSE ANTONIO ALMENDARIZ RIVAS
SECRETARIO

NORMAN NOEL QUIJANO GONZALEZ
SECRETARIO

ZOILA BEATRIZ QUIJADA SOLIS
SECRETARIA

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los veintiocho días del mes de noviembre del año dos mil siete.

PUBLIQUESE

ELIAS JORGE BAHIA SAMOUR,
PRIMER DESIGNADO A LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA,
ENCARGADO DEL DESPACHO PRESIDENCIAL.

JORGE ISIDORO NIETO MENENDEZ,
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS, TRANSPORTE Y DE VIVIENDA
Y DESARROLLO URBANO.



DIARIO OFICIAL



DIRECTOR: Edgard Antonio Mendoza Castro

TOMO N° 398

SAN SALVADOR, LUNES 14 DE ENERO DE 2013

NUMERO 8

La Dirección de la Imprenta Nacional hace del conocimiento que toda publicación en el Diario Oficial se procesa por transcripción directa y fiel del original, por consiguiente la institución no se hace responsable por transcripciones cuyos originales lleguen en forma ilegible y/o defectuosa y son de exclusiva responsabilidad de la persona o institución que los presentó. (Arts. 21, 22 y 23 Reglamento de la Imprenta Nacional).

SUMARIO

Pág.

Pág.

ORGANO LEGISLATIVO

- Decreto No. 232.- Ley Especial para la Constitución del Fondo para la Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito. 4-13
- Decreto No. 256.- Declárase reelecta en el cargo de Procuradora General de la República, a la Abogada Sonia Elizabeth Cortez de Madrid..... 14
- Decreto No. 257.- Elígese Magistrado Suplente de la Corte Suprema de Justicia, al Abogado José Oscar Armando Pineda Navas..... 15

ORGANO EJECUTIVO

MINISTERIO DE GOBERNACIÓN RAMO DE GOBERNACIÓN

- Estatutos de la Iglesia Profética Cristo Viene San Mateo 24:30 y Acuerdo Ejecutivo No. 309, aprobándolos y confiriéndole el carácter de persona jurídica..... 16-18

MINISTERIO DE EDUCACIÓN RAMO DE EDUCACIÓN

- Acuerdo No. 15-1357.- Se reconocen estudios realizados por Carlos Omar Fernández Jiménez..... 19
- Acuerdo No. 15-1790.- Normas para el funcionamiento de Centros Educativos Privados Bilingües con Calendario Internacional. 19-23
- Acuerdo No. 15-1809.- Se concede plazo a los centros escolares para la destrucción de mobiliario inservible. 23

ORGANO JUDICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

- Acuerdos Nos. 1172-D, 1263-D, 1371-D, 1374-D, 1393-D, 1422-D, 1515-D, 1549-D, 1566-D, 1639-D y 2065-D.- Autorizaciones para ejercer las funciones de notario y aumentos en la nómina respectiva..... 24-26
- Acuerdos Nos. 2122-D, 2128-D y 2235-D.- Autorizaciones para el ejercicio de la abogacía en todas sus ramas. 26

INSTITUCIONES AUTONOMAS

ALCALDÍAS MUNICIPALES

- Decretos Nos. 1 y 2.- Reformas a las ordenanzas de "Organización y Funcionamiento para los Mercados" y de "Tarifas a los Servicios Prestados por el Mercado Municipal", de la ciudad de San Sebastián, departamento de San Vicente. .. 27-31
- Decretos Nos. 5 y 8.- Reformas a las ordenanzas de tasas por servicios municipales de La Unión y Nombre de Jesús. 32-52

- Estatutos de la Asociación de Desarrollo Comunal del Cantón Tehuiste Arriba y Acuerdo No. 1, emitido por la Alcaldía Municipal de San Juan Nonualco, aprobándolos y confiriéndoles el carácter de persona jurídica..... 53-56

SECCION CARTELES OFICIALES

DE PRIMERA PUBLICACION

- Declaratoria de Herencia**
- Cartel No. 31.- Milagro del Carmen Hernández Posada y Otros (1 vez) 57

ORGANO LEGISLATIVO

DECRETO No. 232.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que de acuerdo con el Informe sobre la situación Mundial de la Seguridad Vial, elaborado por las Naciones Unidas, a través de la Organización Mundial de la Salud, en el año dos mil nueve, los traumatismos causados por los accidentes de tránsito son un problema de salud pública y social en el mundo, que provocan alrededor de tres mil fallecidos diarios y cincuenta millones de lesionados al año, a nivel mundial;
- II. Que según el Informe señalado en el Considerando anterior, en países como el nuestro, los accidentes de tránsito se convertirán en los próximos veinte años en una de las principales causas de fallecidos y lesionados, y en los que la mitad de tales víctimas, son usuarios vulnerables de la vía pública, quienes están en plena edad productiva, es decir, son quienes aportan económicamente al sostenimiento de la familia salvadoreña;
- III. Que de acuerdo con los artículos 32 y 65, de la Constitución de la República, respectivamente, al ser la familia base fundamental de la sociedad, y constituir la salud de los habitantes un bien público, el Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento;
- IV. Que de acuerdo a los estudios científicos y técnicos desarrollados por instituciones, tales como las Naciones Unidas, a través de la Organización Mundial de la Salud, los accidentes de tránsito pueden disminuirse y evitarse, toda vez se desarrollen las instancias y políticas necesarias para desarrollar las vías públicas, regular y controlar las condiciones en las que circulan los vehículos automotores, se desarrollen políticas preventivas para la disminución de tales accidentes, y se fortalezca el sistema de salud pública;
- V. Que en vista de los reiterados accidentes de tránsito que ocurren en el país, y dado que es una responsabilidad del Estado el garantizar la vida y la salud de las víctimas resultantes de tales accidentes, y teniendo a su base a la familia, como pilar del Estado salvadoreño, se hace necesario constituir una Institución que permita fortalecer el sistema de salud pública del país, a fin de garantizar una atención a las víctimas por accidentes de tránsito, una prestación económica a quienes resulten con algún tipo de discapacidad o fallecidos producto de dichos accidentes, y mejorar la red vial y el servicio público de transporte, todo con el objeto de reducir los accidentes de tránsito y el impacto negativo que en materia de daños económicos provocan.

POR TANTO,

En uso de las facultades constitucionales y a iniciativa de los Diputados Santiago Flores Alfaro y Guillermo Antonio Olivo y con el apoyo de los Diputados: Othon Sigfrido Reyes Morales, Francisco Roberto Lorenzana Durán, Lorena Guadalupe Peña Mendoza, Irma Lourdes Palacios Vásquez, Francisco José Zablah Safie, Ana Marina Alvarenga Barahona, Susy Lisseth Bonilla Flores Yohalmo Edmundo Cabrera Chacón, Darío Alejandro Chicas Argueta, José Dennis Córdova Elizondo, José Alvaro Cornejo Mena, Norma Cristina Cornejo Amaya, Juan Manuel Flores Cornejo, Carlos Cortez Hernández, Blanca Noemí Coto Estrada, Rosa Alma Cruz Marínero, Nery Arely Díaz de Rivera, César Humberto García Aguilera, José Rinaldo Garzona Villeda, Jesús Grande, José Wilfredo Guevara Díaz, Norma Fidelia Guevara de Ramirios, Carlos Walter Guzmán Coto, Estela Yanet Hernández Rodríguez, José Augusto Hernández González, Hortensia Margarita López Quintana, Rodolfo Antonio Martínez, Guillermo Francisco Mata Bennett, Rafael Ricardo Morán Tobar, Yeimy Elizabett Muñoz Morán, Orestes Fredesman Ortez Andrade, Lorenzo Rivas Echeverría, Rubio Ronal Rivas Recinos, Jackeline Noemí Rivera Avalos, David Rodríguez Rivera y Sonia Margarita Rodríguez Sigüenza,

DECRETA, la siguiente:

**LEY ESPECIAL PARA LA CONSTITUCION DEL FONDO PARA LA ATENCION
A VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO**

Objeto de la Ley

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer el marco legal que garantice los fondos necesarios para brindar una atención en salud y otorgar una prestación económica a toda persona que resulte con algún grado de discapacidad, o a sus parientes, en el caso de que resulte fallecida, en ambos casos a consecuencia de un accidente de tránsito.

Asimismo, tiene por objeto garantizar fondos para la realización de análisis técnicos, económicos y científicos, e inversiones financieras necesarias para el mejoramiento de la red vial del país, la modernización, fortalecimiento y tecnificación del servicio público de transporte, y la realización de campañas de educación y prevención vial, de conformidad con las condiciones fijadas en la presente Ley, todo con el objeto de reducir en forma sistemática los accidentes de tránsito.

Creación del Fondo

Art. 2.- Créase el Fondo para la Atención a las Víctimas de Accidentes de Tránsito, que en adelante podrá denominarse como el FONAT, o simplemente el FONDO, como una entidad descentralizada de derecho público, de carácter técnico, de utilidad pública, de duración indefinida y con personalidad y patrimonio propio, con plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, tanto en lo financiero como en lo administrativo y presupuestario.

Atribuciones

Art. 3.- El FONAT, tendrá como atribuciones el administrar eficientemente los recursos que le correspondan, dándole estricto cumplimiento a los fines y objetivos establecidos en la presente Ley.

Será atribución del Ministerio de Salud el coordinar y proporcionar servicios de atención en salud, para atender a toda víctima resultante de un accidente de tránsito y realizar las coordinaciones correspondientes para aquellos casos en que la víctima tenga cobertura médica a través del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, y cuando la víctima y/o sus parientes dispongan que sea atendida en una institución privada de salud. Corresponderá al FONAT, por medio del Consejo Nacional de Seguridad Vial, el desarrollar y ejecutar las medidas que se determinen mediante los estudios técnico científicos correspondientes, con la finalidad de reducir en forma sistemática los accidentes de tránsito.

Definición

Art. 4.- Para los efectos de la presente Ley, se entenderá por víctima a toda persona, ya sea conductor, pasajero o peatón, que como consecuencia de un accidente de tránsito, ocurrido en una vía pública, resulte fallecida o con algún grado de discapacidad, temporal o permanente, haya o no tenido responsabilidad en dicho percance. En caso de duda sobre la determinación de si una persona tiene o no la calidad de víctima de accidente de tránsito, el FONAT, podrá solicitar y recabar de oficio la prueba que estime conveniente a fin de determinar en forma fehaciente dicha calidad.

Finalidades esenciales

Art. 5.- Son fines esenciales del FONAT:

- a) Contribuir al establecimiento de condiciones para la incorporación a la vida productiva de toda persona que resulte con algún grado de discapacidad temporal o permanente, a consecuencia de un accidente de tránsito.
- b) Apoyar a las instituciones públicas correspondientes para la formulación y ejecución de programas para la atención de toda persona que resulte con algún grado de discapacidad, temporal o permanente, a consecuencia de un accidente de tránsito.
- c) Entregar una prestación económica por una sola vez a toda persona que, producto de un accidente de tránsito, sea declarada con algún grado de discapacidad, o a sus parientes, en el caso de que resulte fallecida, así como entregar una suma adicional para gastos funerarios, en este último caso.
- d) Fomentar, a través del Consejo Nacional de Seguridad Vial, CONASEVI, programas y proyectos técnico científicos en materia de seguridad, educación y prevención vial, a fin de prevenir y disminuir los accidentes de tránsito, y llevar las estadísticas sobre tales accidentes.
- e) Desarrollar los análisis técnicos, económicos, científicos, consultorías y estudios de factibilidad necesarios, a fin de ejecutar las inversiones financieras que correspondan, para la modernización, fortalecimiento y tecnificación del servicio público de transporte, así como proyectos de chatarización de las unidades del mencionado servicio.
- f) Realizar las inversiones y ejecución de proyectos con el fin de reducir los efectos nocivos que al medio ambiente provoca la circulación de vehículos automotores, especialmente las unidades del servicio público de transporte.
- g) Implementar en coordinación con instituciones públicas y privadas, los planes y acciones necesarios, de acuerdo a su capacidad financiera, a fin de reinsertar a las actividades laborales, a toda víctima de accidente de tránsito que resulte con algún grado de discapacidad, temporal o permanente.
- h) Mantener en forma permanente y actualizada toda la información relativa a los accidentes de tránsito, y crear los sistemas adecuados para el procesamiento, actualización y análisis de la misma.
- i) Las demás que la Ley le establezca.

Estructura organizativa

Art. 6.- El FONAT, tendrá como ente de administración y dirección general un Consejo Directivo, el cual estará integrado por:

- 1) El Viceministro de Transporte.
- 2) Un Delegado del Ministerio de Salud.
- 3) Un Delegado del Banco de Desarrollo de El Salvador.
- 4) Un Delegado del Sistema de Emergencias Médicas.
- 5) Un Delegado de la Sub Dirección de Tránsito de la Policía Nacional Civil.

Los que integren el Consejo Directivo del Fondo no podrán delegar sus funciones, quienes con excepción del Viceministro de Transporte, serán electos para un período de tres años, pudiendo ser reelectos.

Cada Delegado propietario del Consejo Directivo tendrá su respectivo Suplente, quien sustituirá a su propietario en caso de ausencia. La Presidencia del Consejo Directivo será ejercida por el Viceministro de Transporte, quien tendrá la representación legal del mismo.

Nombramiento del Consejo Directivo

Art. 7.- El nombramiento de los Delegados propietarios y suplentes del Consejo Directivo se hará, según el caso, por el titular de la cartera del ramo que representa. El Delegado propietario y suplente del Sistema de Emergencias Médicas, será propuesto de común acuerdo de entre los organismos que conforman el Consejo Nacional de Emergencias Médicas, CONASEM.

Los Delegados del Consejo Directivo devengarán dietas por hasta un máximo de cuatro sesiones por mes, cuya cuantía por sesión a la que asistan será determinada en el Reglamento de esta Ley, y la cual mensualmente no deberá ser superior a dos salarios mínimos mensuales establecidos para el comercio.

Atribuciones del Consejo Directivo del FONAT

Art. 8.- Son atribuciones del Consejo Directivo del FONAT:

- 1) Fomentar el desarrollo de programas especiales para atender a toda persona que resulte con algún grado de discapacidad a consecuencia de un accidente de tránsito, luego de su atención hospitalaria.
- 2) Establecer las políticas, programas y lineamientos generales para el cumplimiento de los objetivos de la presente Ley.
- 3) Dar seguimiento a los servicios y programas de rehabilitación e incorporación a la vida productiva que se proporcione a toda persona que resulte con algún grado de discapacidad temporal o permanente, producto de un accidente de tránsito.
- 4) Velar porque ingresen oportunamente al Fondo los recursos que le corresponden y ejercer las acciones conducentes para ello.
- 5) Elaborar anualmente el proyecto de presupuesto para cada ejercicio financiero fiscal correspondiente a los ingresos y egresos de la Institución.
- 6) Designar al Auditor Interno y Externo y fijarle sus honorarios.
- 7) Gestionar la concreción de ayuda Internacional.
- 8) Administrar los recursos que le sean asignados, creando para ello las diversas estructuras organizativas que sean necesarias para su funcionamiento, así como las Comisiones Técnicas correspondientes, para la ejecución de los fines determinados en la presente Ley.
- 9) Contar con la Unidad de Riesgos, a fin de que haga los análisis correspondientes en cuanto a la siniestralidad y proyecciones de riesgo.
- 10) Elaborar la memoria de labores del año anterior y remitirla a la Asamblea Legislativa para su respectivo conocimiento.
- 11) Garantizar que las auditorías se practiquen oportunamente y correspondan a los períodos indicados.
- 12) Elaborar y velar por la ejecución de las políticas, programas y lineamientos del Fondo en concordancia con la presente Ley, así como aprobar la política de inversión de los recursos, de forma tal que se procure eficiencia y buena gestión con los mismos.
- 13) Diseñar y operar un sistema de información, servicio y relaciones con los usuarios, que permita a éstos conocer las actividades y programas desarrollados con los recursos del Fondo.
- 14) Requerir al Observatorio Nacional de Seguridad Vial y a las instituciones públicas y privadas que correspondan, toda la información relativa a los accidentes de tránsito, para el análisis y sistematización correspondiente.
- 15) Nombrar, remover y suspender al Director Ejecutivo y Secretario del Consejo Directivo, así como al resto del personal del Fondo, de acuerdo con la ley, y asignarles su remuneración, así como la de supervisar la gestión del Director Ejecutivo y del resto del personal del Fondo, facultades éstas las que podrá delegar en el Presidente del Consejo Directivo.
- 16) Aprobar las inversiones del Fondo que reúnan las condiciones de rentabilidad, seguridad y liquidez, según la política de inversión de los recursos oportunamente aprobada.
- 17) Constituir o extinguir Fideicomisos o Fondos Rotativos, con el fin de garantizar los recursos necesarios para el cumplimiento de los fines del Fondo.
- 18) Adquirir y contratar los recursos, bienes y servicios necesarios para el logro de sus programas de trabajo.
- 19) Contratar los seguros necesarios para garantizar la cobertura de las prestaciones económicas fijadas en la presente Ley.
- 20) Aperturar cuentas corrientes en Bancos del sistema financiero.
- 21) Elaborar el proyecto de Reglamento de la presente Ley y someterlo al conocimiento y aprobación del Presidente de la República.
- 22) Contratar servicios de asesoría, consultoría y otros que fueren necesarios, para la realización y ejecución de planes y proyectos relacionados con los fines del Fondo.
- 23) Establecer convenios de cooperación para el cumplimiento de sus objetivos.
- 24) Ejercer las demás atribuciones que establezca esta Ley y que no estén expresamente asignadas a otro organismo o funcionario.

El Fondo estará obligado a informar anualmente de sus actividades a la Asamblea Legislativa y al Presidente de la República, respecto de sus operaciones y administración financiera.

Sesiones

Art. 9.- El Consejo Directivo se reunirá en sesión ordinaria al menos una vez cada semana, en el día y hora que el Consejo Directivo determine; y extraordinariamente, cada vez que la convoque su Presidente, o a solicitud de dos o más Delegados Propietarios, debiendo hacerlo por escrito especificando el objeto de la sesión. Se requerirá la concurrencia de la mitad más uno de los miembros del Consejo Directivo para que éste pueda celebrar sesión, y mayoría de votos para adoptar decisiones.

En los casos de excusa, ausencia o impedimento del Presidente, corresponderá presidir la sesión al Delegado propietario que designen los demás por mayoría de votos.

Actas

Art. 10.- Las actas de las sesiones expresarán el número de orden, fecha y lugar donde se celebró la sesión, los nombres y apellidos de los Delegados que asistan a cada sesión y las resoluciones que se adopten. Deberán firmarse por todos los asistentes con derecho a voto que asistan a cada sesión, y si alguno se negare a cumplir este requisito, por no estar conforme con lo resuelto, se hará constar en el acta dicha circunstancia, puntualizando las razones en que se fundamentan las divergencias.

En todo caso, las actas deberán estar firmadas por los miembros del Consejo Directivo, para que puedan tenerse como válidas.

La elaboración y resguardo de las actas del Consejo Directivo estará a cargo del Secretario o Secretaria de dicho Consejo, quien deberá ser mayor de treinta años de edad, Abogado y Notario, de reconocida honorabilidad, en pleno goce de sus derechos de ciudadano, quien deberá asistir a todas las sesiones que se realicen y tendrá las atribuciones que expresamente le determine el Consejo Directivo.

Presidencia

Art. 11.- El Viceministro de Transporte, en su calidad de Presidente del Consejo Directivo tendrá las atribuciones siguientes:

- a) Convocar, por medio del Director Ejecutivo, a sesiones ordinarias o extraordinarias, a los miembros del Consejo Directivo.
- b) Presidir las sesiones del Consejo Directivo y orientar sus debates y deliberaciones.
- c) Revisar y estudiar los proyectos de Ley de Presupuesto Especial y Ley de Salarios, los balances, informes, cuadros, estados y memorias, y someterlos a la consideración del Consejo Directivo.
- d) Someter a la decisión del Consejo Directivo los asuntos de la competencia de éste e informar acerca del cumplimiento de los mismos.
- e) Comunicar al Director Ejecutivo y al resto del personal subalterno, las instrucciones, observaciones o recomendaciones que estime necesarias para la buena marcha del Fondo.
- f) Organizar las Direcciones y dependencias del Fondo, para la buena marcha de la administración, de acuerdo con las leyes, reglamentos e instrucciones del Consejo Directivo;
- g) Autorizar erogaciones hasta por tres mil dólares de los Estados Unidos de América, para atender gastos emergentes del Fondo, debiendo dar cuenta al Consejo Directivo en la sesión inmediata siguiente a la ejecución del gasto;
- h) Representar administrativa, judicial y extrajudicialmente al Fondo, pudiendo nombrar Apoderados que actúen como Delegados suyos, previa autorización del Consejo Directivo;
- i) Formular las recomendaciones necesarias sobre normas y procedimientos a seguir para la organización y desarrollo de los fines del Fondo;
- j) Trasladar, dar licencias y corregir disciplinariamente al personal del Fondo; y
- k) Todas aquellas que expresamente le delegue el Consejo Directivo.

Dirección Ejecutiva

Art. 12.- La Dirección Ejecutiva, será el organismo encargado de la administración del FONAT y de la elaboración y ejecución de los planes, proyectos y programas aprobados por el Consejo Directivo, así como de las directrices que conforme a sus atribuciones le indique el Presidente del Fondo.

Al igual que el Secretario del Consejo Directivo, el Director Ejecutivo será nombrado por la mitad más uno de los miembros de dicho Consejo. Tanto el cargo de Director Ejecutivo, Secretario del Consejo Directivo, y responsables de Direcciones y Jefaturas, para los efectos legales, se consideran cargos de confianza.

Atribuciones de la Dirección Ejecutiva

Art. 13.- Son atribuciones de la Dirección Ejecutiva:

- a) Proponer al Consejo Directivo las medidas administrativas, planes, programas y proyectos, para el mejor funcionamiento del Fondo;
- b) Proponer al Consejo Directivo la creación de Comisiones Especiales, para el conocimiento y dictamen sobre problemas específicos del Fondo;
- c) Ejecutar las medidas administrativas, planes, programas y proyectos aprobados por el Consejo Directivo;
- d) Proponer al Consejo Directivo para su aprobación, Instructivos para la efectiva aplicación de los fines de la presente Ley;
- e) Resolver las solicitudes sobre temas de su competencia conforme a la presente Ley;
- f) Garantizar la entrega de la prestación económica correspondiente a los beneficiarios a que se refiere el artículo 21, de esta Ley;
- g) Elaborar la memoria anual del FONAT y presentar al Consejo Directivo el balance y estados financieros;
- h) Llevar el control sobre el Registro de Víctimas de Accidentes de Tránsito; e
- i) Todas aquellas otras atribuciones que expresamente le delegue el Consejo Directivo o el Presidente del Fondo.

Patrimonio

Art. 14.- El patrimonio del FONAT estará constituido por:

- a) Por el porcentaje de la contribución especial que conforme a los artículos 15 y 17, de esta Ley le corresponda;
- b) Aportes extraordinarios que por cualquier concepto le otorgue el Estado;
- c) Herencias, legados y donaciones nacionales o extranjeras destinadas a la consecución de los objetivos del Fondo;
- d) Los bienes muebles, inmuebles y valores adquiridos a cualquier título al inicio de sus funciones o durante su operación; y
- e) Donaciones de organismos internacionales. Los recursos destinados a financiar los gastos administrativos del Fondo, no podrán superar el diez por ciento del total del porcentaje de ingresos corrientes que conforme a la presente Ley le corresponda administrar, los cuales deberán ser sometidos a la aprobación del Consejo Directivo.

Contribución Especial

Art. 15.- Constituyen hechos generadores de la contribución que regula la presente Ley:

- a) La propiedad, posesión o legítima tenencia de un vehículo automotor; y
- b) El ingreso al territorio nacional de un vehículo automotor con placas extranjeras.

La contribución especial de quienes conforme al literal a), de esta disposición están obligados al pago de la misma, deberán cancelarla al momento de emitirse por primera vez o renovarse la tarjeta de circulación de su vehículo, una vez cada año calendario y a más tardar el último día del mes del cumpleaños del propietario de cada vehículo o de la fecha de constitución de la sociedad, en su caso, y su vigencia será hasta el último día del mes del cumpleaños de la persona o constitución de la sociedad, del año siguiente, según corresponda.

Los propietarios, poseedores o tenedores de vehículos con placas extranjeras, deberá pagar la contribución especial al momento de ingresar al país, la cual podrán cancelar con una validez de un mes o por todo un año, contados a partir de su cancelación. Durante estos plazos, según el monto de la contribución cancelada, el propietario, poseedor o tenedor del vehículo con placas extranjeras, podrá ingresar y salir del país, las veces que estime conveniente, sin tener que cancelar nuevamente la referida contribución. Los sujetos señalados en el literal a), de este artículo, que no cancelen la contribución especial en el plazo fijado en esta Ley, cancelarán en concepto de recargo, la suma de cinco dólares con setenta y un centavos de los Estados Unidos de América (\$5.71), por cada mes de atraso. Los sujetos a que se refiere el literal b), no podrán ingresar al país mientras no cancelen la respectiva contribución.

El pago de la contribución deberá indicarse en la respectiva Tarjeta de Circulación de cada vehículo, para lo cual el Viceministerio de Transporte deberá adoptar las medidas correspondientes.

Los vehículos con matrícula extranjera probarán el pago de la contribución especial mediante el recibo que al efecto deberá emitirse. Los montos precisos de la contribución especial a que se refiere el presente artículo serán fijados en el Reglamento de esta Ley, de acuerdo a los parámetros fijados en el artículo 19 de ésta.

Naturaleza

Art. 16.- La contribución especial que se fija en la presente Ley, tendrá el carácter de universal, solidaria y obligatoria, cuya finalidad es proteger la vida, la familia, la salud y la recuperación de toda víctima de accidente de tránsito, garantizando para ellos los fondos suficientes y de acuerdo a sus ingresos, para el desarrollo de acciones de promoción de la seguridad vial, la prevención de accidentes, el fortalecimiento de la atención pre hospitalaria, los servicios de salud hospitalarios y rehabilitación, las prestaciones económicas contempladas en el objeto de esta Ley y la realización de análisis técnicos, económicos y científicos para el mejoramiento de la red vial del país, modernización, fortalecimiento y tecnificación del servicio público de transporte, y la realización de campañas de educación y prevención vial, con el objeto de reducir en forma sistemática los accidentes de tránsito.

Traslado de fondos

Art. 17.- De los ingresos que se generen de la contribución especial a que se refiere el artículo quince de esta Ley, el Ministerio de Hacienda deberá distribuirlos mensualmente, en la proporción y a los entes públicos siguientes:

- a) Treinta y cinco por ciento para el Ministerio de Salud; y
- b) Sesenta y cinco por ciento para el FONAT.

Los ingresos que en aplicación de la presente normativa perciban las instituciones antes relacionadas, deberán ser destinados para el cumplimiento de los fines y objetivos señalados en esta Ley. En tal sentido, los ingresos que conforme al literal b), de este artículo se le trasladen al FONAT, este deberá destinarlos al cumplimiento de los fines y objetivos determinados en esta ley, de acuerdo a los porcentajes siguientes:

- a) Veinticinco por ciento, para proyectos de chatarización;
- b) Siete por ciento para el Consejo Nacional de Seguridad Vial; y
- c) Tres por ciento para la contratación de seguros del Fondo, para cubrir el aumento de la siniestralidad;

El resto de los ingresos del FONDO, deberán destinarse para el pago de las indemnizaciones y gastos administrados conforme lo dispuesto en la presente Ley. El Consejo Directivo del Fondo deberá tomar las providencias necesarias con el fin de garantizar la existencia de recursos en caso de que se incrementase el pago de prestaciones económicas, por el aumento de los accidentes de tránsito.

Prohibición

Art. 18.- El Viceministerio de Transporte no expedirá Tarjeta de Circulación alguna ni permitirá la circulación de vehículos cuyos propietarios, poseedores o tenedores legítimos no hayan cancelado oportunamente la contribución especial fijada en la presente Ley.

La reposición de una Tarjeta de Circulación no generará un nuevo pago de la contribución especial, siempre que de haber sido cancelada previamente, aun no haya concluido su vigencia. Lo dispuesto en el inciso anterior será aplicable también en el caso de que un vehículo automotor fuese objeto de traspaso y estuviese aún vigente la contribución especial cancelada en su oportunidad.

Base imponible

Art. 19.- La base imponible de la contribución especial para cada vehículo que conforma el parque vehicular del país, así como la de los vehículos con placas extranjeras que ingresan al país, será determinada en el Reglamento de esta Ley; para lo cual deberá tomarse en consideración las estadísticas que sobre la siniestralidad del país le proporcionen las instituciones correspondientes o que el mismo Fondo oportunamente lleve, así como la clase de vehículo, año, capacidad, tipo de servicio que presta, si fuese este el caso, cilindraje y demás características que sobre los vehículos automotores deberá proporcionarle el Viceministerio de Transporte.

Los montos que se fijen deberán garantizar la sostenibilidad del Fondo en el tiempo. En todo caso, la base imponible de la contribución especial anual a cubrir no deberá ser inferior a treinta y cinco dólares, ni superior a los doscientos cincuenta dólares, ambos de los Estados Unidos de Norte América. La contribución especial que conforme a este artículo se determine deberá ser revisada al menos cada dos años, tomando en cuenta los parámetros fijados en la presente Ley, así como los índices de siniestralidad que se lleven en materia de accidentes de tránsito.

Exentos

Art. 20.- Estarán exentos del pago de la contribución especial a que se refiere la presente Ley, los vehículos de misiones diplomáticas y consulares extranjeras acreditados en el país, así como los de aquellas personas, instituciones u organismos que por Convenios o Tratados Internacionales disfruten de tales beneficios.

Beneficiarios

Art. 21.- En caso de fallecimiento de la víctima, se considerarán beneficiarios para el pago de las prestaciones económicas a que se refiere la presente ley:

- 1) Los hijos y el cónyuge, o en su caso la conviviente de la víctima;
- 2) El padre y la madre de la víctima;
- 3) Los abuelos y demás ascendientes de la víctima; y
- 4) Los hermanos de la víctima; y
- 5) Los sobrinos y los tíos de la víctima.

Los sujetos enumerados en los ordinales anteriores, preferirán unos a otros por el orden de su numeración, de manera que sólo a falta de los llamados en el ordinal anterior, entrarán los designados en el ordinal que le siguen, debiendo dividirse el beneficio económico por partes iguales entre las personas comprendidas en cada ordinal.

Se considerarán asimismo beneficiarios para los efectos de esta ley, las personas que a consecuencia de un accidente de tránsito, resulten con algún grado de discapacidad, temporal o permanente.

Si transcurrido un año desde el accidente en que falleció de una víctima de accidente de tránsito, no presentasen solicitud de reclamo de las prestaciones económicas, ninguno de los sujetos señalados en los distintos ordinales del inciso primero de éste, el Fondo deberá destinar la correspondiente prestación económica a los fines establecidos al Consejo Nacional de Seguridad Vial.

Las solicitudes de reclamo de prestaciones deberán presentarse dentro de los primeros quince días hábiles del mes siguiente de ocurrido un accidente de tránsito. Quienes no presenten las solicitudes dentro de este plazo perderán el derecho a reclamar las prestaciones que correspondan.

En el Reglamento de esta Ley se determinarán los demás requisitos y formalidades que deberán cumplir quienes conforme a la presente Ley, tengan derecho a los beneficios del Fondo.

Exclusiones

Art. 22.- Estarán excluidos de los beneficios económicos establecidos en la presente Ley:

- a) Los fallecimientos causados a conductores y ocupantes en carreras de automóviles y otras competencias de vehículos automotores, ya sean legales o ilegales.
- b) El suicidio legalmente comprobado y/o la comisión de lesiones auto infligidas utilizando un vehículo automotor.
- c) Toda acción dolosa encaminada a producir lesiones o muerte con el fin de obtener los beneficios contemplados en la presente Ley.
- d) Aquellos conductores que en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias estupefacientes, ocasionaren el accidente de tránsito.

No estarán excluidos de los beneficios fijados en la presente Ley las personas que presenciando las carreras a que se refiere el literal a), de este artículo, resulten fallecidas o con algún grado de discapacidad, resultado de un accidente de tránsito.

Cuantía de la indemnización

Art. 23.- El monto de la prestación económica a cubrir por el Fondo, será por una sola vez y hasta la suma de TRES MIL QUINIENTOS DOLARES de los Estados Unidos de América por fallecido, más la suma de QUINIENTOS DOLARES de los Estados Unidos de América, para gastos funerarios.

La prestación económica que de conformidad con el inciso tercero del artículo 21 de esta Ley deba ser cubierta, se hará mediante un solo pago y una sola vez, la que no podrá ser superior a DOS MIL DOLARES de los Estados Unidos de América, según el grado de discapacidad, temporal o permanente con que resulte una víctima de accidente de tránsito. El grado de discapacidad y el porcentaje económico con que deberá ser cubierta cada una de ellas, serán determinados en el Reglamento de esta Ley.

Policía Nacional Civil

Art. 24.- Para efectos estadísticos y control de accidentes de tránsito, así como para el pago de las prestaciones correspondientes, la Policía Nacional Civil estará en la obligación de remitir al FONAT, certificación de las actas levantadas en todo accidente de tránsito, debiendo adjuntar con dicha acta toda la información relacionada con cada percance, especialmente la identidad de víctima, lesionada o fallecida, resultante de dicho accidente. Las entidades del Sistema de Emergencias Médicas del país y el Ministerio de Salud, deberán documentar e informar sobre la atención a toda víctima de accidentes de tránsito.

En el levantamiento de las actas que la Policía Nacional Civil elabore en todo accidente de tránsito, deberá identificar en forma precisa las personas lesionadas o fallecidas a consecuencia de dichos accidentes. En este sentido, la Policía Nacional Civil deberá diseñar los mecanismos necesarios para cumplir con este mandato, a fin de determinar que en efecto una víctima es resultante de un accidente de tránsito, especialmente de aquellas que se desconozca el vehículo que provocó tales accidentes.

De conformidad con el inciso anterior, el Presidente del Consejo Directivo del Fondo deberá adoptar las medidas administrativas necesarias a fin de proteger de posibles fraudes, el patrimonio del Fondo.

Recolección de la Contribución Especial

Art. 25.- La contribución especial a que se refiere la presente Ley, será recaudada por medio de las respectivas colecturías del Servicio de Tesorería del Ministerio de Hacienda, o en la forma que éste expresamente determine.

De igual forma, el Ministerio de Hacienda establecerá los sistemas administrativos necesarios para el cobro de la contribución especial, especialmente a los vehículos con placas extranjeras que ingresen al país.

Los fondos que conforme a la aplicación de la presente Ley perciba el Ministerio de Hacienda, estarán afectos a los fines y objetivos establecidos en ésta, por lo que dicho Ministerio estará en la obligación de depositarlos a las instituciones y en la proporción fijadas en el artículo 17 de esta Ley.

Reservas

Art. 26.- El FONAT deberá constituir las reservas de emergencia necesarias para garantizar el cumplimiento y desarrollo de sus programas, especialmente las referidas al pago de prestaciones económicas, las cuales serán determinadas por el Consejo Directivo del Fondo, a propuesta del Presidente del mismo.

Las reservas de emergencia se mantendrán depositadas en el Banco Central de Reserva o en la Banca Privada, en la forma y condiciones que el Consejo Directivo determine. Los fondos que excedan de las cantidades necesarias para cubrir los beneficios, las reservas de emergencia y los gastos de administración, podrán invertirse en:

- a) Valores mobiliarios emitidos por instituciones privadas, que cuenten con garantías hipotecarias o del Estado.
- b) Depósitos en cuenta corriente o de ahorro y a plazo, en los bancos del sistema financiero nacional y en las instituciones financieras calificadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

El Fondo no podrá transferir a ninguna entidad, ni bajo ningún título, recursos financieros que por esta Ley forman parte de su patrimonio.

Corte de Cuentas

Art. 27.- La Corte de Cuentas de la República deberá practicar, dentro de sus facultades legales, las auditorías pertinentes a las operaciones derivadas de la ejecución de la presente Ley.

Auditorías

Art. 28.- El Fondo contará con los controles financieros que sean necesarios para garantizar el adecuado uso de los recursos que constituyen su patrimonio, para cuyo efecto contará con una Auditoría Interna además de la externa, la cual será nombrada por el Consejo Directivo, pudiendo asistir al Director Ejecutivo cuando el Presidente del Fondo así lo determine. El Fondo estará sujeto a una auditoría externa anual de sus estados financieros, desempeñada por una firma especializada, contratada de acuerdo a la normativa correspondiente.

Prohibición de expedición

Art. 29.- En ningún caso, las oficinas y dependencias administrativas del Viceministerio de Transporte, y en especial del Registro Público de Vehículos Automotores, extenderá documento alguno en relación con un vehículo automotor inscrito en el mismo, en tanto no se compruebe previamente la vigencia de la contribución especial a que se refiere esta Ley, a través de la respectiva Tarjeta de Circulación.

Obligación de Denunciar

Art. 30.- El FONAT, a través de su Presidente, al encontrar indicios de alteración o falsedad en la información o documentación presentada por parte de quienes soliciten o perciban alguna suma de dinero en aplicación de la presente Ley, deberá denunciar tales hechos a la Fiscalía General de la República para que ejerza las acciones penales correspondientes. Lo señalado en el inciso anterior, se entenderá sin perjuicio de la facultad del Fondo de promover las acciones administrativas necesarias para recuperar lo que se haya pagado a consecuencia de dicha alteración o falsedad.

Reclamo judicial

Art. 31.- El pago de las prestaciones económicas efectuadas por el FONAT, en cumplimiento de lo dispuesto en esta ley, no impedirá a la víctima o a sus herederos perseguir vía judicial o extrajudicial, al o los responsables de un accidente de tránsito, o a terceros obligados, el pago de los daños que considere no han sido cubiertos por los beneficios económicos que el FONAT le haya otorgado.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, la responsabilidad civil extracontractual del causante de un accidente de tránsito para con su víctima o víctimas, se extinguirá hasta el límite de los montos que como prestaciones económicas otorgue el FONAT a cada víctima, por lo que el responsable del accidente de tránsito podrá solicitar al FONAT las certificaciones correspondientes a efecto de invocar la excepción parcial o total de pago, según corresponda.

Función indemnizatoria

Art. 32.- Las prestaciones económicas que conforme a la presente Ley otorgue el FONAT, cumplen una función indemnizatoria, por lo que en ningún momento deberán constituir fuente de enriquecimiento. La violación de lo dispuesto en el presente artículo será sancionado de conformidad con las leyes penales.

Consejo Nacional de Seguridad Vial

Art. 33.- Los Programas Técnicos y Científicos que en materia de seguridad, educación y prevención vial, se desarrollen, con el fin de prevenir y disminuir los accidentes de tránsito, serán ejecutados por el Consejo Nacional de Seguridad Vial, CONASEVI, el cual estará adscrito al FONAT y será presidido por el Viceministro de Transporte o por quien éste expresamente delegue.

La composición, organización, funcionamiento, atribuciones y fines del CONASEVI, de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, será determinado por el Consejo Directivo del Fondo, mediante acuerdo que al respecto deberá emitir.

Gastos de fundación

Art. 34.- En tanto no se consigne la partida presupuestaria correspondiente, el Estado facilitará al FONAT, a través del Fondo de Actividades Especiales del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, y de Vivienda y Desarrollo Urbano, los recursos necesarios para sufragar los gastos de su fundación y organización.

Carácter Especial

Art. 35.- La presente Ley es de carácter especial y prevalecerá sobre cualquier disposición que la contrarie.

Abstención de detención

Art. 36.- La Policía Nacional Civil deberá abstenerse de detener a los conductores involucrados en un accidente de tránsito en el que hayan daños personales, cuando éstos permanezcan en el lugar de dicho percance. En estos casos, la Policía Nacional Civil deberá realizar las diligencias correspondientes, identificando plenamente a cada conductor y víctima resultante de cada accidente, advirtiéndoles de la obligación de presentarse al Tribunal correspondiente cuando así les sea requerido.

Lo dispuesto en el inciso anterior no tendrá aplicación cuando el conductor o conductores incurran en cualquiera de las conductas señaladas en el artículo diecisiete de la Ley de Procedimientos Especiales sobre Accidentes de Tránsito.

Reglamento

Art. 37.- Un reglamento especial dictado por el Presidente de la República, desarrollará los procedimientos, mecanismos y requisitos fijados en la presente Ley, el cual deberá emitirse a más tardar dentro de los treinta días siguientes, contados a partir de su vigencia.

El Reglamento que al efecto se emita deberá regular aspectos tales como: definición del objeto del mismo, indicación expresa de los instrumentos financieros en los cuales se podrán invertir los recursos que de acuerdo a disponibilidad patrimonial del Fondo y en atención a los objetivos del mismo puedan ser objeto de tales operaciones, y cualesquiera otros aspectos que sean necesarios para cumplir a satisfacción con el objeto del Fondo.

Derogatorias

Art. 38.- Derógase el literal h), del Artículo 1, así como los artículos 110, 111, 112, 113, 114 y 126, todos de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Vigencia

Art. 39.- El presente decreto entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO. San Salvador, a los catorce días del mes de Diciembre del año dos mil doce.

OTHON SIGFRIDO REYES MORALES

PRESIDENTE

ALBERTO ARMANDO ROMERO RODRÍGUEZ
PRIMER VICEPRESIDENTE

GUILLERMO ANTONIO GALLEGOS NAVARRETE
SEGUNDO VICEPRESIDENTE

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ
TERCER VICEPRESIDENTE

FRANCISCO ROBERTO LORENZANA DURAN
CUARTO VICEPRESIDENTE

ROBERTO JOSÉ d'AUBUISSON MUNGUÍA

QUINTO VICEPRESIDENTE

LORENA GUADALUPE PEÑA MENDOZA
PRIMERA SECRETARIA

CARMEN ELENA CALDERÓN SOL DE ESCALÓN
SEGUNDA SECRETARIA

SANDRA MARLENE SALGADO GARCÍA
TERCERA SECRETARIA

JOSÉ RAFAEL MACHUCA ZELAYA
CUARTO SECRETARIO

IRMA LOURDES PALACIOS VÁSQUEZ
QUINTA SECRETARIA

MARGARITA ESCOBAR
SEXTA SECRETARIA

FRANCISCO JOSE ZABLAH SAFIE
SÉPTIMO SECRETARIO

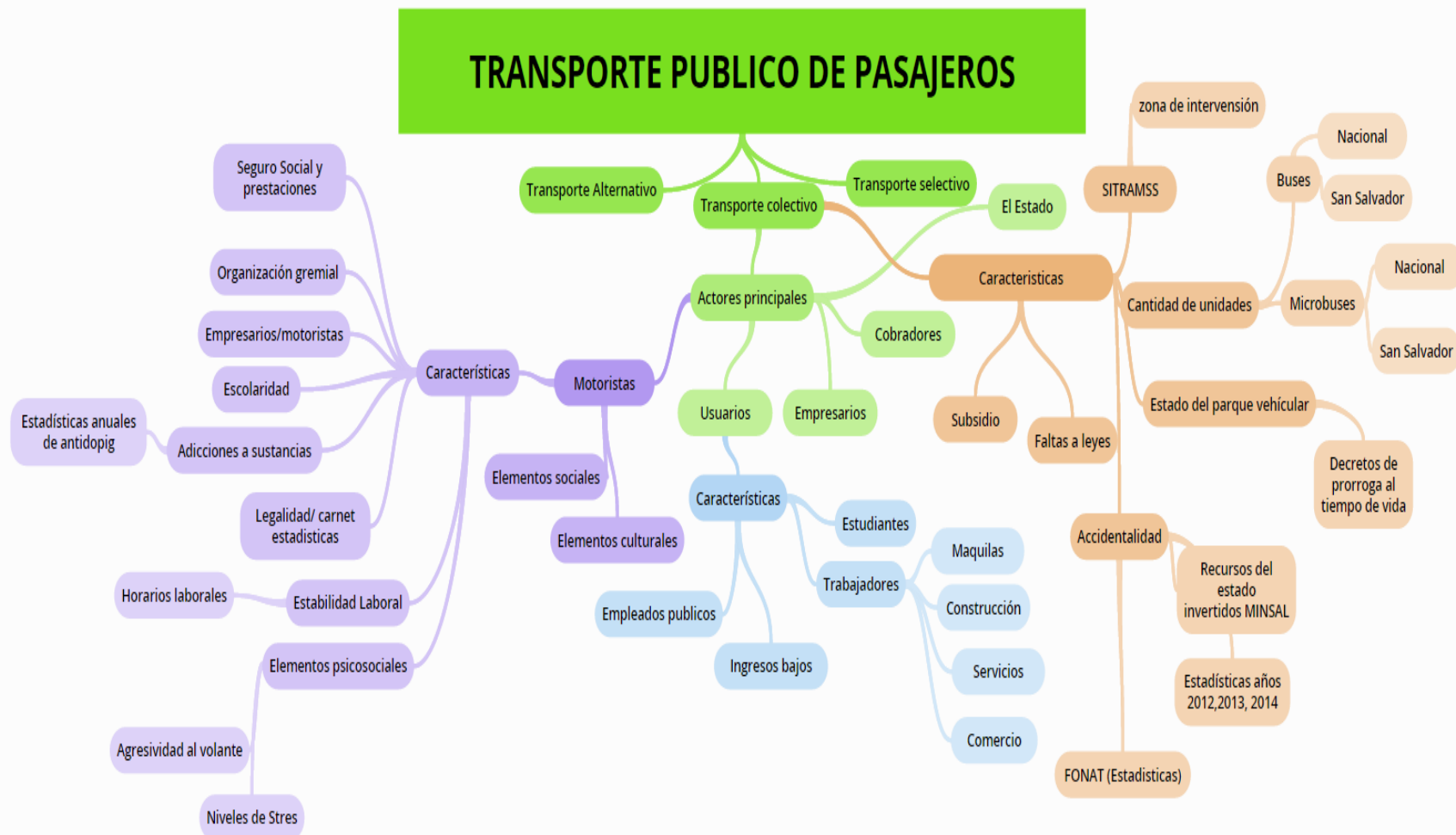
REYNALDO ANTONIO LÓPEZ CARDOZA
OCTAVO SECRETARIO

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los catorce días del mes de enero del año dos mil trece.

PUBLÍQUESE,

CARLOS MAURICIO FUNES CARTAGENA,
Presidente de la República.

GERSON MARTÍNEZ,
Ministro de Obras Públicas, Transporte y de
Vivienda y Desarrollo Urbano.



ENTREVISTA A MOTORISTAS DEL TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS
RUTAS: MB42A; MB42B Y MB42C

ANEXO 5

Nombre del Entrevistado: (Opcional) _____

Edad: _____ años

Sexo:

☐ M☐ F

- 1) Donde Vive? _____ Municipio: _____
Colonia _____
- 2) Qué nivel escolar tiene? _____
- 3) En qué centro educativo estudio: _____
- 4) Ha asistido a la Universidad? Si _____ No _____ Que estudió? _____
- 5) Estudia actualmente: Si _____ No _____ Donde _____
- 6) Ha pensado en seguir estudiando? Si _____ No _____
- 7) Es propietario de la vivienda donde habita? Si _____ No _____
Si es Si; cómo la obtuvo: _____
Si es No: Alquilada _____ Prestada _____ Otros _____
- 8) En su vivienda tiene los servicios básicos? Agua _____ Luz _____ Tel _____.
- 9) Le han suspendido algún servicio por mora? Si _____ No _____ como fue? _____

- 10) Qué medidas tiene su casa o lote? _____
- 11) Cuantos cuartos? _____ sus hijos(as) mayores tienen cuartos separados _____
- 12) Se considera puntual en sus pagos? Si _____ No _____
- 13) Cuántas personas dependen económicamente de usted? _____
- 14) Tiene algún crédito activo? Si _____ No _____ Está al día? _____
- 15) Cuántos trabajan en su casa? _____ que parentesco _____
- 16)Cuál es su ingreso económico mensual? _____
- 17) Recibe otro tipo de ingreso? Si _____ No _____ de donde _____
- 18) Usted o su esposa reciben alguna remesa ¿ _____
- 19) Tiene refrigeradora? Si _____ No _____
- 20) Qué tipo de cocina tiene en su casa? Gas _____ Eléctrica _____ Leña _____
- 21) Tiene lavadora? Si _____ No _____

- 22) Tiene vehículo u otro medio de transporte personal ¿ Si_____ No_____ de que tipo_____ cuantos años tiene de tenerlo?_____
- 23) Donde compra los productos comestibles de canasta básica? _____
- 24) Cada cuanto compra los productos comestibles?_____
- 25) Los artículos domésticos los compró al crédito o al contado? _____
- 26) Donde compran la ropa para usted y su familia_____
- 27) Le gusta ir a los usados? Si_____ No_____ Por qué?_____
- 28) Donde compra el calzado suyo y el de su familia:_____
- 29) A qué escuela asisten sus hijos(as)? Publica_____ Privada_____
- 30) Cuando se enferman donde los atienden? Hospital público_____ ISSS_____ Privado_____
- 31) Como es la relación con sus vecinos?_____
- 32) Pertenece a alguna organización comunal? Si_____ No_____ Describe_____
- 33) Tiene algún proyecto familiar que no lo puede concretar por falta de dinero? Si_____ NO_____ Cúal?_____
- 34) En que otra actividad le gustaría trabajar?_____
- 35) Es beneficiario de algún programa de gobierno? Si_____ No_____ Cual_____
- 36) Que otro tipo de vehículo maneja?_____
- 37) Tiene licencia de conducir vigente? Si_____ No_____ (Si es no) Por que no la ha refrendado?_____
- 38) Como obtuvo la licencia de conducir?_____
- 39) Ha manejado sin tener licencia? Si_____ No_____ (si es sí) Como fue?_____
- 40) Cuántos años tiene de tener licencia?_____
- 41) Tiene carnet de vigente de motorista? Si_____ No_____ (si es no) por qué no lo ha renovado?_____
- 42) Hace cuanto lo obtuvo?_____
- 43) Cuantas esquelas le han puesto en los últimos tres años?_____

44) Menciones tres faltas de transito que más comete? _____

45) Considera que conoce la normativa de transito? Si _____ No _____

46) Tiene seguro Social? Si _____ No _____ desde cuándo? _____

47) En que otra actividad ha laborado? _____

48) Ha firmado algún contrato de trabajo en su actividad actual? Si _____ No _____ cada
cuánto _____

49) Tiene vacaciones? Si _____ No _____ (Si es sí) cada cuánto? _____

50) Labora los días feriados? Si _____ No _____ explique: _____

51) A qué horas entra a trabajar? _____

52) A qué horas sale de trabajar:? _____

53) Cuantas horas diarias maneja el microbús? _____

54) A qué horas le gusta más trabajar? _____

55) Ha recibido algún curso de capacitación laboral? Si _____ No _____ (Si es sí)

Describe _____

56) Sabe hablar otro idioma? Si _____ No _____ (Si es sí) Cual: _____

57) Lo habla y lo escribe? Lo escribe: _____ Lo habla: _____

58) Como lo aprendió? _____

59) Mencione tres piropos que le ha dicho a una mujer mientras usted labora? _____ -

60) Quién manda en la empresa? _____

61) Créé que hay respeto hacia el jefe? Si _____ No _____ Por qué?

Explique _____

62) Se respetan entre todos los motoristas? Si _____ No _____ Por qué?

63) Tiene familiares dentro de la empresa? Si_____ No_____ Parentesco? _____

64) Que función tienen sus familiares dentro de la empresa? _____

65) Como llego usted a laborar en la empresa donde labora?

66) Qué función empezó desempeñando? _____

67) Es usted dueño de alguna unidad de transporte? Si_____ No_____ (Si es Sí) Como la adquirió?

68) Como lo trata su jefe? _____

69) Se considera un trabajador responsable? Si_____ No_____ por qué? Explique _____

70) Ha tenido altercados con colegas? Si_____ No_____ cómo fue? Explique: _____

71) Como es su relación con el cobrador? (describa) _____

72) Ha sido testigo de algún despido de algún compañero? Como fue(explique) _____

73) Justifica las razones del despido? Si _____ No_____ Por qué(Explique) _____

74) Lo han amenazado con despedirlo alguna vez? Si_____ No_____ (explique) _____

75) Tiene compañeros indisciplinados? Si_____ No_____ (explique) _____

76) Pertenece a alguna organización gremial? Si_____ No_____ Cual (explique beneficios) _____

77) Qué entiende por respeto? _____

78) Se siente respetado? Si _____ No _____ por qué (Explique) _____

79) Respeto al otro? Si _____ No _____ por qué (explique) _____

80) Qué entiende por amistad? _____

81) Tiene amigos dentro de la empresa? Si _____ No _____ (explique) _____

82) Que le parece la afirmación de que el cliente siempre tiene la razón? _____

83) Qué entiende por solidaridad? _____

83) Son solidarios con usted? Si _____ No _____

Explique _____

84) Es solidario con sus compañeros de trabajo? _____

85) Entrega usted completo los ingresos diarios a la empresa? Si _____ No _____ explique _____

86) Qué le parece eso de quedarse con el vuelto? _____

87) Lee libros? Si _____ NO _____ Cuales ha leído:? _____

88) Lee revistas? Si _____ NO _____ Cuáles? _____

89) Qué periódicos lee? _____

90) Usted los compra? Si _____ NO _____ como lo obtiene? Explique _____

91) Lee la biblia? Si _____ NO _____ por qué? Explique _____

92) Que tipo de música le gusta? _____

93) Qué emisoras escucha? _____

94) Por que le gustan esas emisoras? _____

95) Ve televisión? Si _____ NO _____ por qué? Explique: _____

96) Tiene cable? Si _____ No _____ Qué compañía _____

97) Que canales le gustan? _____

98) En que horarios ve televisión? _____

99) Ve noticias? Si _____ No _____ Cuáles? _____ Por qué _____

100) Ve telenovelas? Si _____ No _____ Cuales? _____ Por qué? _____

101) Que programas nacionales de TV le gustan? _____

102) Va al Cine? Si _____ No _____ Por qué? _____

103) Mencione cinco películas que le gustan y que cuando puede las repite? _____

104) Ha visitado algún museo? Si _____ NO _____ Explique _____

105) Qué significan los adornos en el microbús? _____

106) Por que se los pusieron? _____

107) Qué hace en sus días libres? _____

108) Sale a recrearse con su familia? Si _____ No _____ Donde? _____

109) Por que le gusta ir a ese lugar? _____

110) Tiene teléfono celular? Si _____ No _____ Prepago o pastpago _____

111) Que redes sociales utiliza? _____

112)Cuál de estas redes le gusta y utiliza más? _____

113) Tiene computadora en su casa? Si _____ No _____ Desde cuando la tiene _____

114) Tiene internet domiciliar? Si _____ NO _____ es algún paquete mensual? _____

115) Donde desayuna, almuerza y cena? _____

116) Su comida la paga al contado o al crédito? _____

117) Qué comida es la que más le gusta? _____

118) Con qué dinero paga su comida mientras labora? _____

119) Qué tipo de comida es la que más consume? _____

120) Sale a comer fuera con su familia? Si _____ No _____ (donde.) Explique _____

121) Al terminar la faena diaria, quien limpia el microbús? _____

122) Hay alguna persona en particular que a usted le gusta se siente a su lado mientras trabaja? Si _____

No _____ (explique) _____

123) Tiene esposa? Si _____ No _____ casado? _____ Acompañado? _____ Otros _____

124) Tiene hijos? Si _____ No _____ Cuantos _____

125) Se siente feliz con su esposa? Si _____ NO _____ (por que explique) _____

126) Cuantos años tienen de estar juntos? _____

127) Se han separada alguna vez? Si _____ No _____ porque (explique) _____

128) Lo visita frecuentemente su esposa a su trabajo? Si _____ No _____ por qué? _____

129) Tiene alguna amante en los alrededores de donde usted labora? Si _____ No _____ (explique) _____

130) Como la conoció? _____

131) Cada cuanto se miran? _____

132) Tiene hijas? Si____ No____

133) Quienes hacen las tareas en el hogar) _____

134) Sus hijos varones ayudan en las tareas domésticas? Si____ No____ explique_____

135) Que piensa de eso de tener más de una mujer? _____

136) Ha estado en otro país? Si____ NO____ en cuál?_____

137) Hace cuantos años? _____por qué se fue?_____

138) Se fue legal o ilegal_____

139) Cuántos años estuvo en el exterior?_____

140) Por que se regreso?_____

141) Qué le pareció la vida en el exterior?_____

142) SE volvería a ir? Si____ No____ Por qué?_____

143) Que tipo de adornos le gusta ponerle a unidad?_____

144) Que tipo de letreros le ha puesto?_____

145) Mencione tres letreros que le gustan para ponerlos a su unidad?_____

146) Que tan importante es para usted el estado mecánico de la unidad?_____

147) Que tan importante es para usted el estado físico de la unidad?_____

148) Tiene ayudante/cobrador en su microbús? Si____ No____

149) Cuantos años tienen de trabajar juntos?_____

150) Que edad tiene el cobrador?_____

151) Cómo lo conoció?_____

152) Y usted tiene apodo? Si____ No____ Cuál_____ quién se lo puso _____

153) Y el cobrador tiene apodo? Si____ No____ Cuál_____ quién se lo puso _____

154) Que le parece el trato que el cobrador da al usuario? _____

155) Cuánto es el ingreso del cobrador? _____

156) Usted ya ha trabajado de cobrador? Si _____ NO _____ cuando (explique) _____

157) Quien es el usuario? _____

158) Fuera de sus labores; usted es usuario del transporte público? Si _____ NO _____ Que ruta? _____

159) Que le parece el trato que le dan como usuario? _____

160) Sus familiares son usuarios del transporte público? Si _____ No _____ con qué frecuencia _____

161) Que piensa de los usuarios del transporte? _____

162) Que es lo que más le molesta de los usuarios? _____

163) Que piensa sobre la opinión negativa sobre los motoristas? _____

164) Que entiende por calidad del servicio? _____

165) Cree que el servicio de transporte es de calidad? Si _____ No _____ por qué? _____

166) Cree que usted da buen trato a los usuarios? Si _____ NO _____ por qué _____

167) Lo han asaltado alguna vez? Si _____ No _____ Cuantas veces? _____

168) Conocía a los asaltantes? Si _____ No _____ explique _____

169) Cuanto le robaron? _____ otros _____

170) Le robaron también a los usuarios? _____

171)Cuál cree que es el origen del hombre? _____

172) Qué piensa de la evolución? _____

173) La ciencia contradice la biblia? Si _____ No _____ Por que _____

174) Es más importante la religión o la ciencia? _____

175) Si me porto mal; me iré al infierno? Si _____ No _____ por qué? _____

176) Si me porto bien; me iré al cielo? Si _____ NO _____ Por qué? _____

177) Los buenos siempre ganan? Si _____ No _____ Por qué? _____

- 178) Hay personas malas en todos lados? Si___ No___ Por qué?_____
- 179) La biblia es la única fuente de conocimiento? Si___ No___ Por qué?_____
- 180) La iglesia es más importante que la escuela? Si___ NO___ Por qué?_____
- 181) El sipitio existe Si___ NO___ Por qué?_____
- 182) Existe la Siguanaba? Si___ NO___ por qué?_____
- 183) Existe la carreta chillona? Si___ NO___ Por qué?_____
- 184) Existe el cadejo? Si___ NO___ Por qué?_____
- 185) Que hace el viernes santo?_____
- 186) Participa en actividades religiosas en su comunidad? Si___ NO___ por qué?_____
- 187) Que tipo de actividades?_____
- 188) Con quienes lo hace?_____
- 189) Elaboran nacimiento o árbol de navidad en su casa? Si___ No___ Por qué?_____
- _____
- 190) Asiste a alguna iglesia? Si___ NO___ Cual?_____
- Por qué?_____
- _____
- 191) Con quien asiste?_____
- 192) Desde hace cuánto tiempo asiste?_____
- 193) Que lo motivo a asistir?_____
- 194) Qué piensa del pastor o sacerdote?_____
- 195) Cree en Dios? Si___ No___ por qué?_____
- 196) Cree que Dios creo el mundo?_____

Esto es todo, MUCHAS GRACIAS

ENCUESTA A USUARIOS DEL TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS

RUTAS: MB42A; MB42B Y MB42C

ANEXO 6

Nombre del Entrevistado: (Opcional) _____

Edad: _____ años

Sexo:

☐ M

☐ F

1) Ocupación: _____

2) Lugar de trabajo: _____

3) Días que trabaja: _____

4) De estas tres rutas cuál es la que más usa?:

MB42A	
MB42B	
MB42C	

Con que frecuencia viaja en esta ruta? :

Todos los días	
Cada dos o tres días	
Cada semana	
Solo los fines de semana	

5) Cuanto es su gasto diario en transporte? _____

6) Cuántas unidades aborda para llegar a su destino? _____

7) Qué _____ piensa _____ de _____ las _____ tarifas _____ del _____ transporte:

8) Hacia _____ donde _____ se _____ dirige _____ cuando _____ viaja
diariamente: _____

9) TA. En su carácter de usuario se considera bien atendido? Si _____ No _____ por
qué? _____

10) Creé que si los motoristas fueran capacitados la calidad del servicio mejoraría? Si _____ No: _____

Por qué? _____

- 11) Ha tenido algún altercado físico o verbal con algún motorista? Si_____ No____ Cómo Fue?_____
- 12) Le han quitado el vuelto del pasaje alguna vez? Si_____ No_____ Cómo fue_____
- 13) Cómo describiría usted el trato de los motoristas a los usuarios?_____
- 14) SEG. Ha sido víctima de algún asalto u otro delito mientras viaja? Si_____ No____ Cómo fue_____
- 15) Fue amenazado directamente con un arma: Si_____ No_____
- 16) PUN. Considera usted que la falta de calidad del servicio es responsabilidad de los motoristas? Si_____ No____ Porqué?_____
- 17) Creé que el transporte que utiliza es puntual en los horarios? Si_____ No_____ por qué?_____
- 18) Creé que los motoristas respetan los recorrido autorizados por el gobierno? Si_____ No_____ porqué?_____
- 19) CR. Considera usted que el transporte que utiliza es seguro? Si _____No_____ por qué_____
- 20) Qué opinión tiene sobre los motoristas: _____
- 21) Ha sido víctima de algún accidente mientras viaja? Si_____ No____ Cómo fue?_____
- 22) Creé que los motoristas están calificados para esa labor? Si _____No____ Por qué_____

23) Qué opinión tiene de los cobradores? _____

24) o. Qué piensa del SITRAMSS: _____

25) Qué piensa del FONAT: _____

26) Qué piensa del pago del pasaje con tarjeta electrónica? _____

27) Considera que con estos planes estatales la calidad del servicio de transporte mejorará? _____

GRACIAS

RUTA N°

42C

Código Ruta

MB042C0

PASADISEN LA AVENIDA DE LA SALUD LA SABANA POLIDEPORTIVO TECAL Y VEC

DESCRIPCION DEL RECORRIDO

IDA:

Paseo Independencia y 16ª Avenida Norte

MUNICIPIO	AVENIDAS Y CALLES
1	Paseo Independencia y 16ª Avenida Norte.
1	16ª Avenida Norte.
1	1ª Calle Oriente.
1	1ª Calle Poniente.
1	23ª Avenida Norte.
1	23ª Avenida Sur
1	Calle Rubén Darío
1	Alameda Franklin Delano Roosevelt
1	Avenida Dr. Manuel Enrique Araujo.
1	Carretera Panamericana.
1	Avenida Jerusalém
3	Calle El Pedregal
3	Avenida Las Arboledas
3	Calle La Cañada
3	Calle El Jabali
3	Avenida "A"
2	Col. La Sabana, entrada a Polideportivo

Simbología:

● META

▲ RETORNO



VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

REGRESO:

Col. La Sabana - entrada a Polideportivo

MUNICIPIO	AVENIDAS Y CALLES
2	Col. La Sabana - entrada a Polideportivo
2	Avenida "A"
3	Calle El Jabali.
3	Calle La Cañada.
3	Avenida Las Arboledas
3	Calle El Pedregal.
3	Boulevard Merliot-Redondel El Platillo
3	Carretera Al puerto de La Libertad
3	Calle Intercomunicador
3	Carretera Panamericana, a San Salvador
1	Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo.
1	Alameda Franklin Delano Roosevelt
1	Calle Rubén Darío.
1	17 Avenida Sur-Norte
1	3ª Calle Poniente-Oriente
1	Calle Concepcion
1	14ª Avenida Norte
1	Paseo Independencia
1	16ª Avenida Norte.
1	Paseo Independencia y 16ª Avenida Norte.

AGR. GASPAR ARMANDO PORTILLO BENITEZ
DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE

ORGANIZACION DEL SECTOR TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS
EN LA ZONA CENTRAL DEL PAIS

RUTA N°

42C

PAS.INDEPEN.10.AV.NTE.(SN.SALV)COLLA SABANA POLIDEPORTIVOS TECLA) Y VIC.

Código Ruta

MB042C0

LISTADO DE PARADAS

Sentido del viaje (Ida):

Paseo Independencia y 16a. Avenida Norte.

N°	MUNICIPIO	DIRECCION	TIPO DE PARADA			
			TECHADO	ROTULO	PINTURA	BAHIA
1	1	Paseo Independencia y 16a. Avenida Norte.				
2	1	Paseo Independencia entre 20ª y 18ª Avenida Norte				
PARADAS EN EL DCC						
3	1	1a Calle / Entre 8a y 6a Avenida Norte				
4	1	1a Calle / Entre 1a y 3a Avenida Norte				
5	1	1a Calle / Entre 11a y 13a Avenida Norte				
6	1	1a Calle / Entre 17a y 19a Avenida Norte				
7	1	23ª Avenida Norte entre 1ª Calle Poniente y Calle Arce				
PARADAS DESPUES DEL DCC						
8	1	Alameda Roosevelt a nivel de Hospital Rosales				
9	1	Alameda Roosevelt y 39a. Ave. Nte.				
10	1	Alameda Roosevelt entre 55ª y 57ª Av. Norte parada La Joya	1	1		
11	1	Alameda Roosevelt fte. A salvador del Mundo.	1	1		
12	1	Alameda Manuel Enrique Araujo entre Avenida Olimpica y Calle Nueva #1	1	1		
13	1	Alameda Manuel Enrique Araujo entre Calle Nueva #2 y Calle Loma Linda		1		
14	1	Alameda Manuel Enrique Araujo ente Calle La Reforma y Blvd. Venezuela.	1	1		1
15	1	Alameda Manuel Enrique Araujo ctgo. A Mercado de Artesanias		1		
16	3	Alameda Manuel Enrique Araujo ctgo. A Feria Internacional.				
17	3	Carretera Panamericana parada de La Ceiba de Guadalupe.		1		
18	2	Calle El Pedregal y Ave. Las Arboledas.				
19	2	Av. Las Arboledas parada del Mercadito de Antiguo Cuscatlan				
20	2	Av. Las Arboledas y Calle La Cañada.		1		
21	2	Calle El Jabali y Ave. El Boquerón.				
22	2	Calle El Jabali y Ave. A				
23	2	Ave. A nivel de Senda 4 y 6. Jardines de La Sabana.				
24	2	Ave. A y Calle A				
25	2	Ave. A y entrada a Polideportivo. META.				
			AGR. GASPAR ARMANDO PORTILLO BENITEZ DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE			



VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

ORGANIZACION DEL SECTOR TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS
EN LA ZONA CENTRAL DEL PAIS

RUTA N°

42C

PAS.INDEPEN.10.AV.NTE.ISN.SALVICOLLA SABANA POLIDEPORTIVOS TECLAJ Y VIC.

Código Ruta

MB042C0

LISTADO DE PARADAS

Sentido del viaje (Regreso): Ave. A a nivel de Punto de buses de 42 especial.

N°	MUNICIPIO	DIRECCION	TIPO DE PARADA			
			TECHADO	ROTULO	PINTURA	BAHIA
1	2	Ave. A a nivel de Punto de buses de 42 especial.				
2	2	Ave. A entre Senda A y 11.		1		
3	2	Calle El Jabali y Ave. El Boquerón.		1		
4	2	Calle El Jabali entre Ave. El Boquerón y San Isidro.		1		
5	3	Av. La Quebrada y Calle La Cañada.				
6	3	Av. Las Arboledas parada del Mercadito de Antiguo Cuscatlan				
7	1	Calle El Pedregal.entre Av. Las Arboledas y La Quebrada				
8	1	Calle El Pedregal.entre Av La Quebrada y Pasaje 3	1	1		
9	1	Calle El Pedregal.entre Pasaje 3 y Av Las Carretas	1	1		
10	1	Boulevard Merliot entre Calle Chiltiupan y Calle Comasagua		1		
11	1	Boulevard Merliot a 25 metros al Sur de Calle Calle Libertad	1			
12	1	Boulevard Merliot Triangulo de Calle Intercomunicador a Santa Tecla		1		
13	1	Carretera Panamericana y Carretera al Puerto de La Libertad-Triangulo		1		
14	1	Carretera Panamericana final de la Calle Siemen				
15	1	Carretera Panamericana entrada Al Plan de La Laguna Parada La Puerta	1	1		
16	1	Carretera Panamericana y Boulevard Deningert				
17	1	Carretera Panamericana y Calle Las Rosas Parada de Hacienda Los Miranda				
18	1	Carretera Panamericana parada de La Ceiba de Guadalupe				
19	1	Alameda Manuel Enrique Araujo contiguo a las instalaciones del Canal 6				
20	1	Alameda Manuel Enrique Araujo contiguo a la cancha de sot-baall MOP				
21	1	Alameda Manuel Enrique Araujo entre Blvd. Venezuela y Calle La Reforma Clina Barrios				
22	1	Alameda Manuel Enrique Araujo entre Calle Loma Linda y Ave. Olímpica.				
23	1	Alameda Roosevelt entre 59. y 57a. Ave. Sur.				
24	1	Alameda Roosevelt entre 47a. y 45a. Ave. Sur.				
25	1	Alameda Roosevelt entre 39a. y 37a. Ave. Sur.				
26	1	Alameda Roosevelt y 25a. Ave. Nte. Parque Cuscatlán y Hospital Rosales.				
PARADAS EN EL DCC						
27	1	Calle Ruben Dario entre 23ª Av. y 21ª Av. Sur				
28	1	17 Avenida Norte entre 1ª Calle Poniente y 1ª Calle Poniente Bis				
29	1	3 Calle Poniente entre 11ª y 9ª Avenida Norte				
30	1	3 Calle Poniente entre 7ª y 5ª Avenida Norte				
31	1	3 Calle Poniente entre 1ª Avenida Norte y Avenida España				
32	1	3 Calle Oriente entre 6ª y 8ª Avenida Norte				
PARADAS DESPUES DEL DCC						
33	1	Calle Concepcion entre 12ª y 14ª Avenida Norte				
34	1	Paseo Independencia y 16ª Avenida Norte.Meta.				
			AGR. GASPAR ARMANDO PORTILLO BENITEZ DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE			



VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

ORGANIZACION DEL SECTOR TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS
EN LA ZONA CENTRAL DEL PAIS

RUTA N°

42A

PAS.INDEP.Y 16.AV.NTE.(SN.SALV)PJE.AMAPOLAS-7.AV.NTE.(S.TECLA)Y VIC.

Código Ruta

MB042A0

DESCRIPCION DEL RECORRIDO

IDA:

Paseo Independencia y 16ª. Avenida Norte, San Salvador

REGRESO:

Pasaje Las Amapolas y 7a. Avenida Norte

MUNICIPIO	AVENIDAS Y CALLES
1	● Paseo Independencia y 16ª. Avenida Norte, San Salvador
1	16ª. Avenida Norte
1	1ª. Calle Oriente
1	1ª. Calle Poniente
1	23ª. Avenida Norte
1	23ª Avenida Sur
1	Calle Rubén Darío
1	Alameda Franklin Delano Roosevelt
1	Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo
1	Cárretera Panamericana CA-1
1	Calle Intercomunicador
3	Avenida Jerusalém
3	redondel Naciones Unidas
3	Calle El Pedregal
3	Boulevard Merliot
3	Calle El Jabali
3	17ª Avenida Norte
2	Calle Chiltiupán
2	7a. Avenida Norte
2	Pasaje Las Violetas
2	5a. Avenida Norte
2	Pasaje Las Amapolas y 7a. Avenida Norte
2	Pasaje Las Amapolas y 7a. Avenida Norte

MUNICIPIO	AVENIDAS Y CALLES
2	▲ Pasaje Las Amapolas y 7a. Avenida Norte
2	7a. Avenida Norte
3	Calle Chiltiupan
3	Avenida Jayaque
3	Calle El Jabali
3	Boulevard Merliot
3	Redondel el Plátillo
3	Calle El Pedregal
3	Calle el Espino
1	Retorno
1	Calle el Espino
1	Avenida Jerusalem
1	Calle La Mascota
1	Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo
1	Alameda Franklin Delano Roosevelt
1	Calle Rubén Darío
1	17a Avenida Sur Norte
1	3a Calle Oriente Poniente
1	Calle Concepcion
1	14a Avenida Norte
	Paseo Independencia y 16ª. Avenida Norte, San Salvador
ARG GASPAR ARMANDO PORTILLO BENITEZ DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE	

Simbología:

● META

▲ RETORNO



VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

ORGANIZACION DEL SECTOR TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS
EN LA ZONA PARACENTRAL DEL PAIS

RUTA N°

42A

PAS.INDEP.Y 16.AV.NTE.(SN.SALV)PJE AMAPOLAS-7.AV.NTE.(S TECLA) Y VIC.

Código Ruta

MB042A0

LISTADO DE PARADAS

Sentido del viaje (Ida):

Paseo Independencia y 16a. Avenida Norte.

N°	MUNICIPIO	DIRECCION	TIPO DE PARADA			
			TECHADO	ROTULO	PINTURA	BAHIA
1	1	Paseo Independencia y 16a. Avenida Norte.				
2	1	Paseo Independencia entre 20ª y 18ª Avenida Norte				
3	1	1a Calle / Entre 8a y 6a Avenida Norte				
4	1	1a Calle / Entre 1a y 3a Avenida Norte				
5	1	1a Calle / Entre 11a y 13a Avenida Norte				
6	1	23ª Avenida Norte entre 1ª Calle Poniente y Calle Arce				
6	1	Alameda Roosevelt a nivel de Hospital Rosales				
7	1	Alameda Roosevelt y 39 Av. Norte.				
8	1	Alameda Roosevelt frente a Salvador del Mundo.	1	1		
9	1	Alameda Manuel Enrique Araujo entre Calle Nueva #1 y Calle Nueva #2.	1	1		
10	1	Alameda Manuel Enrique Araujo y Calle La Reforma.	1	1		
11	1	Alameda Manuel Enrique Araujo contiguo a la Feria Internacional.	1	1		
12	1	Carretera Panamericana parada de La Ceiba de Guadalupe.		1		
13	1	Carretera Panamericana parada de Las Cascadas	1	1		
14	3	Avenida Jerusalem parada de Multiplaza		1		1
15	3	Calle El Pedregal y Av. Las Arboledas.				
16	2	Calle El Pedregal y Av. Las Carretas.		1		
17	2	Boulevard Merlot y Calle El Jabali				
18	2	Calle Jabali y Avenida El Boquerón.				
19	2	Calle El Jabali y Avenida A.				
20	2	Calle El Jabali y 17a Avenida Norte.				
21	2	17a Avenida Norte y Calle Chiltiupan.				
22	2	Calle Chiltiupán y 21a. Av. Nte.				
23	2	Calle Chiltiupán entre 19a. Av. Nte. y Av. Santa Gertrudis.				
24	2	Calle Chiltiupán entre Av. Santa Teresa y 15a Av. Nte.				
25	2	Calle Chiltiupán y 13a. Av. Nte.Sta.Tecia.				
26	2	Calle Chiltiupán. entre 9a. y 7a. Av. Nte.				
27	2	Pasaje Las Amapolas y 7a. Avenida Norte				
AGR. GASPAR ARMANDO PORTILLO DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE						

RUTA N°

42A

PAS.INDEP.Y 16.AV.NTE.(SN.SALV)PJE AMAPOLAS-7.AV.NTE.(S TECLA) Y VIC.

Código Ruta

MB042A0

LISTADO DE PARADAS

Sentido del viaje (Regreso):

Pasaje Las Amapolas y 7a. Avenida Norte

N°	MUNICIPIO	DIRECCION	TIPO DE PARADA			
			TECHADO	ROTULO	PINTURA	BAHIA
1	2	Pasaje Las Amapolas y 7a. Avenida Norte				
2	2	Calle Chiltiupán entre 7a y 9a. Avenida Norte				
3	2	Calle Chiltiupán entre 13a. y 15a. Av. Nte.		1		
4	2	Calle Chiltiupán entre Av. Santa Teresa y 17a. Av. Nte.		1		
5	3	Calle Chiltiupán entre Av. Santa Gertrudis y 19 Av. Nte.				
6	3	Calle Chiltiupa entre 21 Av. Nte. y Av. El Balsamar.				
7	1	Calle Chiltiupán a nivel de Av. Balsamar.		1		
8	1	Calle El Jabalí frente a Avenida C.	1	1		
9	1	Calle EL Jabalí y Avenida El Boquerón.	1	1		
10	1	Calle Jabalí entre Avenida El Boquerón y San Isidro.		1		
11	1	Avenida La Quebrada y Calle La Cañada.	1			
12	1	Calle El Pedregal Nte. Frente a Pje. 10 y Av. Las Arboleras.		1		
13	1	Calle El Pedregal fre a Escuela Militar.	1	1		
14	1	Calle El Espino contiguo al centro comercial las cascadas	1	1		
15	1	Av. Masferrer Sur Calle Jararanda.	1			
16	1	Calle La Mascota y Av. Masferrer Sur.				
17	1	Calle La Mascota y Av. Las Azaleas.				
18	1	Calle La Mascota y Av. Los Almendros.				
19	1	Calle La Mascota entre Av. N° 4 y Pje. 4.				
20	1	Calle La Mascota entre Pje. 2 y 79a. Av. Sur.				
21	1	Calle La Macota entre 75ª y 77ª Avenida Norte				
22	1	Alameda Manuel Enrique Araujo entre Calle Loma Linda y Avenida Olimpica.				
23	1	Alameda Roosevelt entre 59a y 57a Avenida Sur.				
24	1	Alameda Roosevelt entre 47a. y 45a. Avenida Sur.				
25	1	Alameda Roosevelt entre 39a. y 37a. Avenida Sur.				
26	1	Alameda Roosevelt y 25 Av. Norte.Parque Cuscatlán y Hospital Rosales.				
27	1	sobre 17 Avenida Norte / Calle Arce y 1 Calle Poniente				
28	1	Sobre Juan Pablo II / 17 y 15 Av Norte				
29	1	Sobre Juan Pablo II / 7 y 5 Av Norte				
30	1	sobre Juan Pablo II / 1 y Avenida España				
31	1	sobre Juan Pablo II / 6 y Avenida Cuscatancingo				
32	1	2 Calle Oriente / 4 y 6 Avenida sur				
33	1	Avenida Cervantes y 12 Avenida Sur				
34	1	Paseo Independencia y 16a. Avenida Norte.Meta.				
35	1	Avenida Cervantes y 12 Avenida Sur				
36	1	Paseo Independencia y 16a. Avenida Norte.Meta.				

 AGR. GASPAR ARMANDO PORTILLO
 DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE

RUTA N°

42B

RES. SN. JOSE. FINAL C. SN. JOSE. TECLA 72 C. DTE. Y 12 AV. S (SS) Y VIC.

Código Ruta

MB042B0

DESCRIPCION DEL RECORRIDO

IDA:

RESIDENCIAL SAN ANTONIO

REGRESO: 12 AV. SUR

MUNICIPIO	AVENIDAS Y CALLES
	● RESIDENCIAL SAN ANTONIO BOULEVARD DEL HIPODROMO (SANTA TECLA) AVENIDA MANUEL GALLARDO 1ª. CALLE ORIENTE 5ª. AVENIDA NORTE-SUR 4ª. CALLE ORIENTE CARRETERA PANAMERICANA ALAMEDA MANUEL ENRIQUE ARAUJO ALAMEDA FLANKLIN DELANO ROOSEVELT CALLE RUBEN DARIO 13 AVENIDA SUR-NORTE 3 Calle Poniente Oriente 14 Avenida Norte 12 Avenida Norte-Sur

MUNICIPIO	AVENIDAS Y CALLES
	▲ 12 AV. SUR 4ª. CALLE ORIENTE-PONIENTE 21ª AVENIDA SUR CALLE RUBEN DARIO ALAMEDA FLANKLIN DELANO ROOSEVELT ALAMEDA MANUEL ENRIQUE ARAUJO CARRETERA PANAMERICANA CALLE C-3 CALLE L-3 AVENIDA L-C CALLE EL PEDREGAL CALLE CHILTIUPAN 9ª. CALLE ORIENTE 5ª AVENIDA NORTE CALLE JOSE CIRIACO LOPEZ 3ª AVENIDA NORTE 13ª. CALLE ORIENTE AVENIDA MANUEL GALLARDO BOULEVARD DEL HIPODROMO (SANTA TECLA) RESIDENCIAL SAN ANTONIO
	AGR GASPAR ARMANDO PORTILLO BENITEZ DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE

Simbología:

● META

▲ RETORNO



VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

ORGANIZACION DEL SECTOR TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS
EN LA ZONA PARACENTRAL DEL PAIS

RUTA N°

42B

RES.SN.JOSE.FNAL C.SN.JOSEIS TECLA12.C.OTE.Y 12.AV.S (SS) Y VIC.

Código Ruta

MB042B0

LISTADO DE PARADAS

Sentido del viaje (Ida):

Boulevard del Hipodromo Residencial San Antonio. META.

N°	MUNICIPIO	DIRECCION	TIPO DE PARADA			
			TECHADO	ROTULO	PINTURA	BAHIA
1	2	Boulevard del Hipodromo Residencial San Antonio. META.				
2	2	Ave. Manuel Gallardo a nivel de Col. Monte Sion.				
3	2	Ave. Julio Gaitan y 1a. Calle Pte.				
4	2	1a. Calle Pte. Y 5a. Ave. Nte.				
5	2	5a. Ave. Sur y 4a. Calle Ote.				
6	2	4a. Calle Ote. Entre 5a. Y 7a. Ave. Sur.				
7	2	4a. Calle Ote. Entre 7a. Y 9a. Ave. Sur.	1			
8	2	4a. Calle Ote. Entre 9a. Y 11a. Ave. Sur.				
9	2	4a. Calle Ote. Y 15a. Ave. Sur.				
10	2	Carretera CA-1 a San Salvador ctgo. A TEXACO. Centro Comercial.				
11	3	Carretera a San Salvador y Carretera al Puerto de La Libertad.	1			1
12	3	Carretera a San Salvador ctgo. A Univ. Jose Matias Delgado.				
13	3	Carretera a San Salvador y calle de acceso a Plan de La Laguna.	1			
14	3	Carretera a San Salvador y Calle Las Rosas.				
15	1	Carretera a San Salvador y Calle Mediterraneo. Iglesia de Guadalupe.				
16	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo y Ave. Las Mercedes.	1			
17	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo y Blvd. Venezuela. Unidad de Salud Barrios.				
18	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo entre Calle La Mascota y Calle Nueva No. 2.	1			
19	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo entre Pje. No. 2 y Ave. Olímpica.	1			
20	1	Alameda Roosevelt entre 61a. Y 59a. Ave. Sur. LA CENTROAMERICANA.				
21	1	Alameda Roosevelt entre 59a. Y 57a. Ave. Sur.				
22	1	Alameda Roosevelt entre 53a. Y 51a. Ave. Sur.				
23	1	Alameda Roosevelt entre 47a. Y 45a. Ave. Sur.				
24	1	Alameda Roosevelt entre 39a. Y 37a. Ave. Sur.				1
25	1	Alameda Roosevelt y 25a. Ave. Sur. Parque Cuscatlán.				
PARADAS EN EL DCC						
26	1	Calle Rubén Darío / Entre 21 y 19 Avenida Sur				
27	1	13 Avenida Sur				
28	1	3 Calle Poniente / 11 y 9 Avenida Norte				
29	1	3 Calle Poniente / 1 Avenida Norte y Avenida España				
30	1	3 Calle Oriente/ 6 y 8 Avenida Norte				
AGR GASPAR RAMANDO PORTILLO BENITEZ						
DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE						

RUTA N°

42B

RES.SN.JOSE.FNAL C.SN.JOSE(S TECLA)2.C.OTE.Y 12.AV.S (SS) Y VIC.

Código Ruta

MB042B0

LISTADO DE PARADAS

Sentido del viaje (Regreso):

12ª Calle Oriente entre 2a. Y 4a. Calle Oriente

N°	MUNICIPIO	DIRECCION	TIPO DE PARADA			
			TECHADO	ROTULO	PINTURA	BAHIA
PARADAS EN EL DCC						
1	1	12ª Calle Oriente entre 2a. Y 4a. Calle Oriente				
2	1	4ª Calle Oriente entre/ 4ª y 2ª Avenida Sur				
3	1	4ª Calle Poniente entre 2ª y Avenida Cuscatlan				
4	1	4ª Calle Poniente entre 1ª y 3ª Avenida Sur				
5	1	4ª Calle Poniente entre 13ª y 15ª Avenida Sur				
PARADAS DESPUES DEL DCC						
6	1	Alameda Roosevelt y 25a. Ave. Sur. HOSPITAL ROSALES.	1			1
7	1	Alameda Roosevelt entre 37a. Y 39a. Ave. Nte.				
8	1	Alameda Roosevelt entre 43a. Y 45a. Ave. Nte.	1			
9	1	Alameda Roosevelt entre 53a. Y 55a. Ave. Nte.				
10	1	Alameda Roosevelt entre 63a. Y 65a. Ave. Nte. SALVADOR DEL MUNDO.				
11	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo entre Ave. Olímpica y Calle Nueva #1.				
12	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo entre Calle La Reforma y Pje. San Benito.				
13	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo y Ave. Las Mercedes.				
14	1	Carretera A Sta. Tecla y parada de LA CEIBA DE GUADALUPE.				
15	3	Carretera a Sta. Tecla entrada a Sta. Elena.				
16	3	Carretera a Sta. Tecla ctgo. A Univ. JOSE MATIAS DELGADO.				
17	3	Carretera a Sta. Tecla y Blvd. Merliot.				
18	2	2a. Calle Ote. Y 13a. Ave. Sur. Sta. Tecla. Santa Tecla.				
19	2	2a. Calle Ote. Entre 9a. Y 7a. Ave. Sur.				
20	2	3a. Ave. Nte. Entre Calle Ciriaco Lopez y 1a. Calle Ote.				
21	2	13a. Calle Ote. Y Ave. Manuel Gallardo.				
22	2	Ave. Manuel Gallardo a nivel Col. Monte Sion.				
23	2	Ave. Manuel Gallardo y Boulevard del Hipodromo Res. San Antonio				
AGR GASPAR ARMANDO PORTILLO BENITEZ DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE						

RUTA N°

42B

RES. SN. JOSE. FINAL C. SN. JOSE. TECLA 72 C. DTE. Y 12 AV. S (SS) Y VIC.

Código Ruta

MB042B0

DESCRIPCION DEL RECORRIDO

IDA:

RESIDENCIAL SAN ANTONIO

REGRESO: 12 AV. SUR

MUNICIPIO	AVENIDAS Y CALLES
	● RESIDENCIAL SAN ANTONIO BOULEVARD DEL HIPODROMO (SANTA TECLA) AVENIDA MANUEL GALLARDO 1ª. CALLE ORIENTE 5ª. AVENIDA NORTE-SUR 4ª. CALLE ORIENTE CARRETERA PANAMERICANA ALAMEDA MANUEL ENRIQUE ARAUJO ALAMEDA FLANKLIN DELANO ROOSEVELT CALLE RUBEN DARIO 13 AVENIDA SUR-NORTE 3 Calle Poniente Oriente 14 Avenida Norte 12 Avenida Norte-Sur

MUNICIPIO	AVENIDAS Y CALLES
	▲ 12 AV. SUR 4ª. CALLE ORIENTE-PONIENTE 21ª AVENIDA SUR CALLE RUBEN DARIO ALAMEDA FLANKLIN DELANO ROOSEVELT ALAMEDA MANUEL ENRIQUE ARAUJO CARRETERA PANAMERICANA CALLE C-3 CALLE L-3 AVENIDA L-C CALLE EL PEDREGAL CALLE CHILTIUPAN 9ª. CALLE ORIENTE 5ª AVENIDA NORTE CALLE JOSE CIRIACO LOPEZ 3ª AVENIDA NORTE 13ª. CALLE ORIENTE AVENIDA MANUEL GALLARDO BOULEVARD DEL HIPODROMO (SANTA TECLA) RESIDENCIAL SAN ANTONIO
	AGR GASPAR ARMANDO PORTILLO BENITEZ DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE

Simbología:

● META

▲ RETORNO



VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

ORGANIZACION DEL SECTOR TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS
EN LA ZONA PARACENTRAL DEL PAIS

RUTA N°

42B

RES.SN.JOSE.FNAL C.SN.JOSEIS TECLA12.C.OTE.Y 12.AV.S (SS) Y VIC.

Código Ruta

MB042B0

LISTADO DE PARADAS

Sentido del viaje (Ida):

Boulevard del Hipodromo Residencial San Antonio. META.

N°	MUNICIPIO	DIRECCION	TIPO DE PARADA			
			TECHADO	ROTULO	PINTURA	BAHIA
1	2	Boulevard del Hipodromo Residencial San Antonio. META.				
2	2	Ave. Manuel Gallardo a nivel de Col. Monte Sion.				
3	2	Ave. Julio Gaitan y 1a. Calle Pte.				
4	2	1a. Calle Pte. Y 5a. Ave. Nte.				
5	2	5a. Ave. Sur y 4a. Calle Ote.				
6	2	4a. Calle Ote. Entre 5a. Y 7a. Ave. Sur.				
7	2	4a. Calle Ote. Entre 7a. Y 9a. Ave. Sur.	1			
8	2	4a. Calle Ote. Entre 9a. Y 11a. Ave. Sur.				
9	2	4a. Calle Ote. Y 15a. Ave. Sur.				
10	2	Carretera CA-1 a San Salvador ctgo. A TEXACO. Centro Comercial.				
11	3	Carretera a San Salvador y Carretera al Puerto de La Libertad.	1			1
12	3	Carretera a San Salvador ctgo. A Univ. Jose Matias Delgado.				
13	3	Carretera a San Salvador y calle de acceso a Plan de La Laguna.	1			
14	3	Carretera a San Salvador y Calle Las Rosas.				
15	1	Carretera a San Salvador y Calle Mediterraneo. Iglesia de Guadalupe.				
16	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo y Ave. Las Mercedes.	1			
17	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo y Blvd. Venezuela. Unidad de Salud Barrios.				
18	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo entre Calle La Mascota y Calle Nueva No. 2.	1			
19	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo entre Pje. No. 2 y Ave. Olímpica.	1			
20	1	Alameda Roosevelt entre 61a. Y 59a. Ave. Sur. LA CENTROAMERICANA.				
21	1	Alameda Roosevelt entre 59a. Y 57a. Ave. Sur.				
22	1	Alameda Roosevelt entre 53a. Y 51a. Ave. Sur.				
23	1	Alameda Roosevelt entre 47a. Y 45a. Ave. Sur.				
24	1	Alameda Roosevelt entre 39a. Y 37a. Ave. Sur.				1
25	1	Alameda Roosevelt y 25a. Ave. Sur. Parque Cuscatlán.				
PARADAS EN EL DCC						
26	1	Calle Rubén Darío / Entre 21 y 19 Avenida Sur				
27	1	13 Avenida Sur				
28	1	3 Calle Poniente / 11 y 9 Avenida Norte				
29	1	3 Calle Poniente / 1 Avenida Norte y Avenida España				
30	1	3 Calle Oriente/ 6 y 8 Avenida Norte				
AGR GASPAR RAMANDO PORTILLO BENITEZ						
DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE						

RUTA N°

42B

RES.SN.JOSE.FNAL C.SN.JOSE(S TECLA)2.C.OTE.Y 12.AV.S (SS) Y VIC.

Código Ruta

MB042B0

LISTADO DE PARADAS

Sentido del viaje (Regreso):

12ª Calle Oriente entre 2a. Y 4a. Calle Oriente

N°	MUNICIPIO	DIRECCION	TIPO DE PARADA			
			TECHADO	ROTULO	PINTURA	BAHIA
PARADAS EN EL DCC						
1	1	12ª Calle Oriente entre 2a. Y 4a. Calle Oriente				
2	1	4ª Calle Oriente entre/ 4ª y 2ª Avenida Sur				
3	1	4ª Calle Poniente entre 2ª y Avenida Cuscatlan				
4	1	4ª Calle Poniente entre 1ª y 3ª Avenida Sur				
5	1	4ª Calle Poniente entre 13ª y 15ª Avenida Sur				
PARADAS DESPUES DEL DCC						
6	1	Alameda Roosevelt y 25a. Ave. Sur. HOSPITAL ROSALES.	1			1
7	1	Alameda Roosevelt entre 37a. Y 39a. Ave. Nte.				
8	1	Alameda Roosevelt entre 43a. Y 45a. Ave. Nte.	1			
9	1	Alameda Roosevelt entre 53a. Y 55a. Ave. Nte.				
10	1	Alameda Roosevelt entre 63a. Y 65a. Ave. Nte. SALVADOR DEL MUNDO.				
11	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo entre Ave. Olímpica y Calle Nueva #1.				
12	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo entre Calle La Reforma y Pje. San Benito.				
13	1	Alameda Dr. Manuel E. Araujo y Ave. Las Mercedes.				
14	1	Carretera A Sta. Tecla y parada de LA CEIBA DE GUADALUPE.				
15	3	Carretera a Sta. Tecla entrada a Sta. Elena.				
16	3	Carretera a Sta. Tecla ctgo. A Univ. JOSE MATIAS DELGADO.				
17	3	Carretera a Sta. Tecla y Blvd. Merliot.				
18	2	2a. Calle Ote. Y 13a. Ave. Sur. Sta. Tecla. Santa Tecla.				
19	2	2a. Calle Ote. Entre 9a. Y 7a. Ave. Sur.				
20	2	3a. Ave. Nte. Entre Calle Ciriaco Lopez y 1a. Calle Ote.				
21	2	13a. Calle Ote. Y Ave. Manuel Gallardo.				
22	2	Ave. Manuel Gallardo a nivel Col. Monte Sion.				
23	2	Ave. Manuel Gallardo y Boulevard del Hipodromo Res. San Antonio				
AGR GASPAR ARMANDO PORTILLO BENITEZ DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE						

GLOSARIO (ANEXO 10)

- 1) **Horas pico:** Se refiere a los intervalos de tiempo en los que el movimiento de usuarios es más alto. Generalmente horas de ingreso a los centros de trabajo o de estudio. De 6:00 hasta las 8:00 horas. De 12.00 hasta las 13:30 pm y de 16:00 hasta las 18:00 pm.
- 2) **Hora valle:** Son las horas en los que el movimiento de usuarios es menor. De manera simple se refiere a las horas diferentes a las horas pico.
- 3) **Gritones:** Son las personas que se ubican en las paradas de mayor movimiento. Por ejemplo la Ceiba de Guadalupe; estas personas “ayudan” a los cobradores a gritar a capela los diferentes destinos de la unidad de transporte. Por esta labor cobran a razón de 0.25 Ctv. de dólar por cada cantada de destino. La característica principal es que cada uno tiene su propio ritmo y tono.
- 4) **Hacerla para un bote:** Se refiere a juntar dinero entre varias personas con el único propósito de comprar una botella de licor barato.
- 5) **Cobradores:** Son las personas, principalmente jóvenes, que son contratados para ayudar a los motoristas en el cobro del pasaje a los usuarios y que generalmente viajan en la parte de atrás de las unidades, desde donde avisan sobre paradas próximas o destinos.
- 6) **Carguachero:** Es el nombre que dentro del gremio le han puesto al encargado de limpiar y lavar las unidades en los puntos de inicio y retorno. Por lo general,

estos son jóvenes menores de edad que viven en los alrededores de la zona y que luego ascienden a cobradores.

7) **Despacho:** Se le denomina al encargado de organizar los horarios de salidas y entradas de las unidades, y llevar el control de todas las actividades en el punto de origen y retorno.

8) **Frecuencia:** Son los rangos de tiempo, que tienen las unidades para salir y retornar del punto durante todo el día. Estos horarios son parte del plan General Operativo de la ruta que le ha sido diseñado y autorizado por el Viceministerio de Transporte, de acuerdo a la cantidad de unidades y la demanda por parte de los usuarios.