



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TEMA

“Análisis situacional de la calidad de servicio del transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros para plantear propuestas de mejora en la ciudad de Guayaquil”

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

AUTOR:

Sarmiento Cedeño Andrés Guillermo

TUTOR:

Ing. Miranda López Jorge

Guayaquil, Ecuador

2014

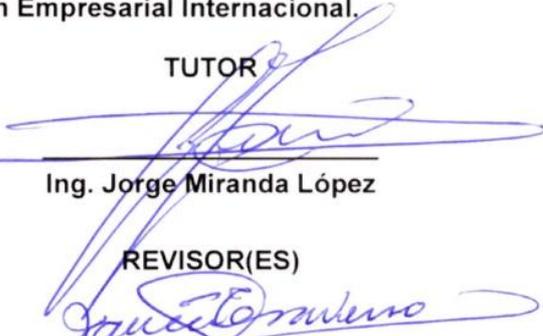


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

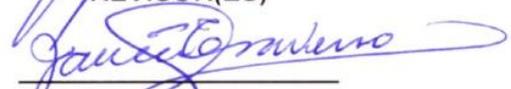
CERTIFICACIÓN

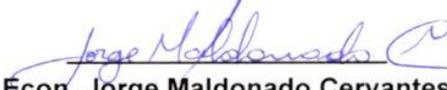
Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Sarmiento Cedeño Andrés Guillermo**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTOR

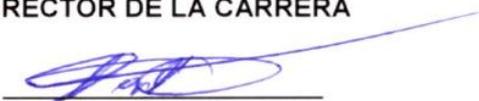

Ing. Jorge Miranda López

REVISOR(ES)


MSc. Micaela Janeth Holguín Noriega


Econ. Jorge Maldonado Cervantes

DIRECTOR DE LA CARRERA


Ing. Alfredo Govea Maridueña

Guayaquil, a los trece días del mes de Junio del año 2014



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Andrés Guillermo Sarmiento Cedeño**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Análisis situacional de la calidad de servicio del transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros para plantear propuestas de mejora en la ciudad de Guayaquil**, previa a la obtención del Título **de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los trece días del mes de Junio del año 2014

EL AUTOR

Andrés Guillermo Sarmiento Cedeño



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Andrés Guillermo Sarmiento Cedeño**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Análisis situacional de la calidad de servicio del transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros para plantear propuestas de mejora en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los trece días del mes de Junio del año 2014

AUTOR:

Andrés Guillermo Sarmiento Cedeño

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a Dios por haber permitido concluir mis estudios universitarios cuando habían dicho que no podía esforzarme por mis problemas de tumoración en el cerebro.

A mis Padres por haberme dado todo el apoyo del mundo en los momentos más difíciles de mi vida.

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico a una persona muy especial para mí, Andrés Sarmiento Cabeza, el príncipe que reina en mi vida y la de su madre.

A mis padres porque supieron tener paciencia y porque estuvieron en las buenas y en las malas junto a mí.

INDICE

AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE ANEXOS	X
GRAFICOS	X
RESUMEN	XI
PALABRAS CLAVES.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
KEYS WORDS.....	XV
RESUMÉ.....	XVI
PAROLES CLÉS	XVII
INTRODUCCIÓN	XVIII
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
JUSTIFICACIÓN.....	24
OBJETIVO GENERAL/OBJETIVOS ESPECIFICOS	27
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	27
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	27
ALCANCE Y LIMITACIONES.....	28
CONTEXTUALIZACION	29
CONTRIBUCION DEL TRABAJO A LA SOCIEDAD.....	31
CAPITULO I.....	32
DESCRIPCIÓN DE GUAYAQUIL.....	32
1.1 RESEÑA HISTORICA DE GUAYAQUIL.....	32
1.2 ECONOMÍA DE GUAYAQUIL.....	33
1.3 PRINCIPALES VÍAS DE ACCESO	33
1.4 CLIMA Y TEMPERATURA.....	34
CAPITULO II.....	36
ANÁLISIS DE TRANSPORTE URBANO.....	36
2.1 ANÁLISIS DEL TRANSPORTE URBANO EN EL ECUADOR	36
2.2 ANÁLISIS DEL TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE QUITO Y CUENCA	36
2.3 ANÁLISIS DEL TRANSPORTE URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	39
CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO	43

3. TEORIAS REFERENCIALES DE CALIDAD, CONTROL Y SERVICIO	43
CAPITULO IV.....	55
4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	55
4.1 MÉTODO.....	55
4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	55
4.3 TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	55
4.4 CUALITATIVO	55
4.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	56
4.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	56
4.7 CUESTIONARIOS DE ENCUESTA	57
CAPITULO V.....	61
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	61
5.1 FALENCIAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTE PÚBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	61
5.2 VARIABLES QUE INCIDEN AL MOMENTO DE OFRECER EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PUBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PREGUNTA 1 - ENCUESTAS).....	62
5.3 SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO POR LUGAR DE RESIDENCIA (PREGUNTA 2 – ENCUESTAS).....	64
5.4 MEJORAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE (PREGUNTA 3 - ENCUESTAS)	65
5.5 FALENCIAS EN EL SERIVICIO A CARGO DE LOS CHOFERES DE TRANSPORTE URBANO (PREGUNTA 4 – ENCUESTAS).....	66
5.6 SUGERENCIAS DE SOLUCIONES POSIBLES PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO (PREGUNTA 5 - ENCUESTAS).....	68
5.7 DIFERENCIAS ENTRE EL SISTEMA DE TRANSPORTE TERRESTRE PUBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y EL SISTEMA INTEGRADO TRANSPORTE MASIVO (METROVIA) – (PREGUNTA 7 – ENCUESTAS)	69
5.8 PRINCIPALES CAUSAS DE CONTAMINACION DEL SERVICIO (PREGUNTA 8 - ENCUESTAS)	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
CONCLUSION	72
RECOMENDACIÓN.....	74
CAPITULO VI.....	76
6. PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	76
6.1 CURSOS DE CAPACITACION DE SERVICIO AL CLIENTE A LOS CHOFERES PROFESIONALES	76
6.2 SISTEMA DE RECAUDACIÓN PARA BUSES DE TRANSPOTE TERRESTRE PÚBLICO CONVENCIONAL URBANO	77

6.3	BUSES CONVENCIONALES CON AIRE ACONDICIONADO	77
6.4	OPTIMIZAR EL SERVICIO DE LOS EQUIPOS DE SEGURIDAD EN BUSES CONVENCIONALES	78
6.5	CAMPAÑA DE ORIENTACION VIAL PARA LOS USUARIOS Y PEATONES CONSTANTEMENTE.....	78
6.6	CREACION DE PARADEROS EN CUADRAS DE MAYOR AFLUENCIA EXCLUSIVAMENTE PARA LOS BUSES DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO CONVENCIONAL URBANO DE PASAJEROS	79
6.7	UNIFICACION DE COOPERATIVAS O COMPAÑIAS CON SIMILITUD DE RECORRIDOS	79
6.8	INCREMENTO EN LAS TARIFAS	80
	BIBLIOGRAFÍA	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clima y temperatura Guayaquil	35
Tabla 2: Rutas de las troncales de Sistema de Transporte Masivo.....	42
Tabla 3: Cuáles son los problemas del servicio de transporte público.	62
Tabla 4: ¿Que tan bueno es el servicio de transporte urbano por donde vive? 64	
Tabla 5: ¿Cree Ud. que el transporte necesita mejorar? En qué aspectos	65
Tabla 6: ¿Cuál es el mayor problema de los transportistas?	66
Tabla 7: ¿Cuáles creería Ud. que serían las soluciones posibles para el transporte público?	68
Tabla 8: El transporte público en la ciudad de Guayaquil contamina el medio ambiente.....	70

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: COMPAÑÍAS Y COOPEATIVAS DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO CONVENCIONAL URBANO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	84
ANEXO 2: RUTA TERMINAL GUASMO – TERMINAL RÍO DAULE	87
ANEXO 3: RUTA TERMINAL BASTIÓN POPULAR – CENTRO URBANO (IESS).....	88
ANEXO 4: RUTA TERMINAL 25 DE JULIO – TERMINAL RÍO DAULE.....	89
ANEXO 5: ENCUESTAS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	90

GRAFICOS

GRAFICO 1: Ubicación ciudad Guayaquil.....	30
GRAFICO 2: Problemas del servicio de transporte público.....	63
GRAFICO 3: Calidad del servicio de transporte urbano.	64
GRAFICO 4: En que aspectos el transporte debe mejorar.	66
GRAFICO 5: Problemas de los transportistas.	67
GRAFICO 6: Posibles soluciones para el transporte público.	69
GRAFICO 7: Contaminación ambiental por el transporte publico.	71

RESUMEN

En la ciudad de Guayaquil existen dos tipos de Transporte Terrestre Público Urbano de Pasajeros los cuales son: Sistema Integrado de Transporte Masivo (Metrovía) y el Sistema de Transporte Público convencional, los cuales tienen falencias al momento de ofrecer el servicio al usuario.

De acuerdo a encuestas realizadas a 400 habitantes de la ciudad de Guayaquil reveló varias insolvencias en el servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros los mismos que vienen desde la época de las locomotoras a vapor, que reemplazaron a las líneas ferroviarias de tracción animal con la aparición de las locomotoras. El humo, el vapor y el ruido se convirtieron desde ese entonces en una de las problemáticas sociales al afectar directamente a la población aledaña a estas vías de transporte. Conjuntamente, la falta de educación de los conductores de los sistemas de Transporte Terrestre Público Urbano de Pasajeros que conducen a exceso de velocidad y con volumen de música alto, volviendo a este servicio de mala calidad.

Finalmente, se propone la mejora de los servicios para los Sistemas de Transporte Terrestre Público Urbano de Pasajeros: como primer punto, concientizar a conductores, a usuarios y transeúntes, que deben de respetar las señales de tránsito, como los paraderos establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y las obligaciones de los peatones para evitar accidentes de tránsito. Como segundo punto, implementar el sistema de recaudo único para los Sistema Regular de Transporte Terrestre Público de Pasajeros en la cual los conductores eviten los roces entre compañeros, al momento que todos ganen por igual y no exista competencia entre las mismas

o diferentes compañías. Como punto final y no menos importante es, normar que existan buses en excelentes condiciones y que brinden servicio de ventilación en horas pico para el confort de los usuarios.

PALABRAS CLAVES

Transporte terrestre público urbano de pasajeros

Chofer Profesional

Usuarios de Transporte terrestre público

Transeúntes

ABSTRACT

At Guayaquil city there are two types of Public Transport for Urban Passenger. The Integrated System for Mass Transit and the Conventional Public Transport System, which have some troubles when offering the service to users.

According to surveys of 400 people in the city of Guayaquil, we can conclude that among the troubles found in the public urban transport, all this come from the days of steam locomotives that replaced the railway lines to be reached by animal traction, because at that time were these locomotives that produced smoke, steam and noise surrounding the nearby houses that were seen as a health problem. Furthermore, the lack of education of certain bus drivers which drive at high speed and with loud music causes a poor quality service.

Finally, for the conventional buses of urban transport and articulated buses of Metrovia to improve their service, is proposed; first sensitize drivers and users which should respect the stopping places established by the ANT and duties of pedestrians to avoid traffic accidents. Then, create a unique salary system in which professional drivers will avoid problems among colleagues at the time that all of them earn equally and there is no competition between coworkers of the same company. The most important proposal is to provide new bus service with conditioners for the comfort of users and to compensate the failure of buses crowded.

KEYS WORDS

Public Transport

Professional Drivers

Users of Public Transport

User

RESUMÉ

En la ville de Guayaquil, il existe essentiellement deux types de transport public de voyageurs de l'espace urbain. Le système intégré de transport massive et le système de transport public de voyageurs de l'espace urbain, lesquelles ont des lacunes au moment d'offre ces service aux clients.

D'accord aux enquêtes menées a 400 d'habitants de la ville de Guayaquil ont concluent qu'entre las lacunes menées dans le service de transport public de voyageurs de l'espace urbain, ils viennent du temps de las locomotives à vapeur qu'ont remplacé au lignes ferroviaires à traction animale au moment où ils étaient des locomotives à vapeur le chemin et le bruit qu'ontfassent une problématique pour la santé des personnes. Egalement la manque d'éducation de certains conducteurs professionnels du transport public de voyageurs de l'espace urbain qu'ont conduisissent à grand vitesse et élevé volume fait de cette service de mauvaise qualité.

Finallement, pour que les autobus de transport public et les autobus articulés améliorent le service. On propose de faire conscience aux conducteurs professionnels et les clients que doivent respect les lois de transit imposé par la Agencia Nacional de Tránsito. Créer un système de travail meilleur dans les conducteurs ne pèle pas avec ses partenaires de la même entreprise.

PAROLES CLÉS

Transports publics urbains de voyageurs

Pilote professionnel

Utilisateurs de transporte publique

Passants

INTRODUCCIÓN

La primera operación ferroviaria fue la línea de tracción animal que la empresa del Salado abrió a lo largo de la Av. 9 de Octubre desde la Plaza Rocafuerte hasta el Estero Salado el 20 de Julio de 1873, continuando con la Empresa de Carros Urbanos fundado el 20 de Noviembre de 1883. La Empresa de Carros Urbanos adquirió las líneas del Salado y ordenó un surtido de carros de tranvías desde Nueva York tanto de uno como de dos pisos.

El ferrocarril de Aduana de Guayaquil era impulsado a vapor que recorría a lo largo la ribera del Rio paralelo al Tranvía desde el centro hasta la aduana, la operación comenzó el 1ro de Abril de 1888. La ECU (Empresa de Carros Urbanos) comenzó a construir carros de tracción animal en sus talleres en 1884 y hacia 1900 tenía 17 rutas Tranviarios. En 1909 quizás impresionado por la operación a vapor del ferrocarril de Aduanas, la ECU adquirió 16 locomotoras reemplazaron a los caballos en las principales líneas estándar.

El público estaba feliz de ver menos animales pero les desagradaba el calor, el ruido y el humo de las locomotoras cerca de sus hogares. Los periódicos y revistas informaban de numerosas quejas y accidentes. (Patria, Guayaquil 3/1909)

La ELFE (Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica) obtuvo el permiso para operar un Tranvía Eléctrico y ordenó 10 carros desde Bélgica. Luego, Inauguró el Servicio de Tranvía eléctrico de Guayaquil el 15 de enero de 1910. Tres líneas circular que se extienden de sur a norte y al oeste comprendieron la red básica del sistema de tranvía eléctrico de Guayaquil durante 40 años.

El público amaba los carros eléctricos de la ELFE en comparación a otros servicios. Luego en 1918 J. G. Brill Co. recibió una orden desde Guayaquil tranways para un vehículo impulsado por una batería eléctrica.

Los primeros Autobuses aparecieron en las calles de Guayaquil en 1922 y la ECU comenzó a cerrar alguna de sus líneas de tracción animal unas pocas operaron durante la década de 1930 a 1940. Los tranvías tirados por caballos y locomotoras desaparecieron en la década de 1930 y los últimos tranvías eléctricos corrieron hasta alrededor de 1950. Las fechas precisas no han podido ser encontradas, pero los autobuses a gasolina han proporcionado el transporte urbano desde esa fecha.

En el año 2006 la ciudad inauguró una vía exclusiva para autobuses a lo largo del río llamada Metrovía, que se asemeja a la vía exclusiva para trolebuses que fue abierta en Quito en 1996. Desde entonces, Metrovía se ha extendido por toda la ciudad. (Morrison, 2008)

Según Bravo, C. en el Diario el Telégrafo (2013) “En Guayaquil funcionan dos tipos de transporte colectivo: el público municipal, la “Metrosardina”, y los buses de cooperativas privadas, ambos lesivos a la dignidad y seguridad de los guayaquileños. El Municipio no puede pretender crear un servicio económicamente diferenciado, lo que debería hacer es mejorar la “Metrosardina” actual, haciéndola confortable y funcional; en el ámbito académico, los choferes profesionales de transporte urbano la mayoría no recogen a los estudiantes puesto que ellos dan sus pasajes a la mitad y eso para ellos es una pérdida. Cuando debe de ser lo contrario y para eso también

se requiere un modelo o un sistema de control para que los estudiantes sean recogidos y cancelen su medio pasaje respectivo.”

Esta investigación intenta dar a conocer desde el punto de vista académico la calidad del servicio de transporte terrestre público urbanos de pasajeros en la ciudad de Guayaquil y las formas como mejorar este servicio, tomando en cuenta el punto de vista de la ciudadanía.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el servicio de transporte público en la ciudad de Guayaquil necesita de mucha paciencia y de trabajo en equipo tanto de los usuarios como de los profesionales del volante porque según Gabriela Arce, (2011) en diario PP el verdadero “Los ‘lanzas’ y ‘carteristas’ que ‘bolsiqueaban’ a los caballeros, o cortaban las carteras y bolsos de las damas que se transportaban en los buses de servicio público, entre los años 80 y 90, han resurgido con la Metrovía. La Fiscalía registra denuncias de este tipo, según lo afirma el agente fiscal Carlos Pérez Asencio, de la Unidad de Delitos contra el Patrimonio Ciudadano”

Además de estos problemas el transporte en general es un servicio que tiene características económicas que hacen de la planificación y administración del mismo una tarea muy difícil y esto hace que se genere deficiencias tanto económicas como sociales. En el caso específico de Ecuador y más aún en Guayaquil el tráfico es de demasiada congestión lo que muchos lo conocen como el congestionamiento vehicular. Asimismo, Uno de los problemas existentes es el sistema de controlar la entrada y salida de pasajeros del bus porque según transportistas aseguran que es difícil llevar control al servicio de transporte terrestre público urbano. Cabe recalcar que los dos principales frentes que el gobierno ha tenido en los conflictos del transporte urbano han sido los usuarios y los transportistas. En el caso de los usuarios, se confronta con un grupo mayoritario que, además de ser sus electores, cuentan con grupos organizados como los estudiantes, los sindicatos y los movimientos

sociales que, en momentos de agitación social pueden constituirse en un factor decisivo para la desestabilización del gobierno.

En el segundo frente, las autoridades tienen que lidiar con los transportistas, con los que, a pesar de sus continuos enfrentamientos, han tenido una mejor relación que con los usuarios aunque a pesar de tener 14 años sin un alza de pasaje se ha dado una alternativa los cuales son los subsidios que si bien es cierto compensa pero no le son suficiente para la renovación vehicular.

A los problemas expuestos se reconoce lo publicado en Andando por Guayaquil (2010) "Hacer uso del transporte público en Guayaquil es una auténtica experiencia del tercer mundo. La falta de cultura cívica, el irrespeto y la viveza criolla entre transportistas y pasajeros no son otra cosa sino subdesarrollo en estado puro; el supuesto servicio, en realidad es un atropello y un verdadero atentado a la dignidad humana: buses en mal estado e incómodo, con aspecto antihigiénico y en compañía de la infaltable música a todo volumen. Conducidos por choferes con pésima educación vial, quienes con su comportamiento grosero e irrespetuoso hacen caso omiso de las respectivas paradas de bus, dejando a los pasajeros "al vuelo" en cualquier esquina o bien, en plena calle sin medir el riesgo y los eventuales accidentes que esto puede ocasionar; Si a esto se suma el peligro inminente de la delincuencia, no resulta difícil imaginar el sistema verdaderamente caótico que tenemos que soportar los guayaquileños que andamos a pie."

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta los problemas expuestos anteriormente se ha formulado las siguientes preguntas:

¿Cuál es la situación actual de la calidad del servicio del transporte público en la ciudad de Guayaquil?

¿Qué deben hacer los transportistas para mejorar la calidad de servicio del transporte público convencional?

¿Es la falta de capacitación e idiosincrasia del conductor lo que incide en el maltrato al usuario? ¿Cómo se debería mejorar en este aspecto?

JUSTIFICACIÓN

Efectuar la investigación para realizar un estudio y análisis de la calidad de servicio del transporte terrestre público urbano convencional en la ciudad de Guayaquil, el cual beneficiará a los habitantes y en especial a usuarios vulnerables como lo son estudiantes, personas de la tercera edad, etc.. Inquiriendo las necesidades básicas de transporte para los ciudadanos que ayudarán a reflexionar la situación actual de los guayaquileños, afirmando que este servicio es una de las necesidades básicas a cumplirse y según Unda, A. (2003) “El bus es para servir a la comunidad, mejor para servir al pueblo, por tanto no hay manera o posibilidad de establecer reglas de admisión, como algunos pasajeros quisieran.”

Es imperante generar normas de cultura tanto para los transportistas como para los usuarios que a falta de educación a menudo genera problemas en la sociedad. Por esta razón es necesario mejorar la calidad en el servicio de transportación terrestre público urbano convencional en Guayaquil. Asimismo, se puede agregar que según La Corporación Andina de Fomento (2007, p5) “El país gestiona el sistema de transporte con una gran diversidad de agencias ubicadas en diferentes organismos del gobierno nacional y los gobiernos regionales y locales; la complejidad, sobreabundancia de agencias y superposición de funciones se da en casi la totalidad de los modos de transporte y genera una situación que facilita la falta de coordinación entre los mismos, atenta contra la eficacia del sector y dificulta la mejora de la competitividad global del país; las agencias que tienen responsabilidades en la fijación de políticas, a consecuencia de su propia integración y de la falta de

orientaciones y capacitaciones adecuadas no se han mostrado capaces de dar una orientación comercial a la gestión del sector”.

Realizar el análisis de la calidad de servicio del Transporte Terrestre Público Urbano de Pasajeros en la ciudad de Guayaquil es imperioso, debido que las entidades podrían observar las falencias; tanto de los usuarios, como de los transportistas.

Según Unda, A. (2003) “El transporte urbano es utilizado por la gran masa social de las distintas colectividades del País; así, la transportación urbana siempre será el blanco de los enojos de la colectividad que afectan al pueblo y lógico dentro del pueblo está inmerso al transportista terrestre.” Por este tipo de problemas es necesario conocer la calidad de servicio de transporte público porque con esto ya no será el transporte urbano el punto de los enojos ya que con esto se logra crear una mejor forma de administrar el Transporte Público Urbano y darle un mejor a la transportación pública en la ciudad de Guayaquil.

Según Andando por Guayaquil (2010) “Entre otros servicios, como la educación y salud, el transporte público está dirigido a satisfacer la movilidad de los ciudadanos y debe realizarse con eficiencia y calidad. La obligación de las autoridades seccionales, regionales o nacionales es velar que estas cualidades estén incorporadas permanentemente en todos, sin excepción.”

Por estas razones ha sido imperioso realizar este proyecto de investigación ya que al existir diversos desatinos en el sistema de transporte convencional se propone la mejora del servicio que pueda contribuir a la población de la ciudad de Guayaquil que se moviliza a través del transporte terrestre público urbano al

ofrecer mejoras del servicio, brindando opciones válidas que beneficien a todos los actores.

OBJETIVO GENERAL/OBJETIVOS ESPECIFICOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la calidad de servicio del transporte terrestre público urbano convencional en la ciudad de Guayaquil

5. 2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

5.2.1 Diagnosticar las fallas de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Guayaquil para proponer mejoras.

5.2.2 Establecer las diferencias del Transporte Público Convencional y el Transporte Público Masivo

5.2.3 Elaborar la propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio de transportación convencional.

ALCANCE Y LIMITACIONES

La investigación está orientada a la entrega de propuestas de mejoras de la calidad del servicio de transporte terrestre público urbano convencional y servicio de transporte terrestre público masivo. Según estudios de reconocidos medios realizados sobre el desempeño del transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil refieren que existe una gran cantidad de usuarios del servicio que manifiestan molestias en especial en las horas de mayor afluencia (7:00 – 8:30 y 17:00 – 20:00, horas pico estimadas por el Presidente de la FENATU) como lo son: ruido excesivo, contaminación por emanaciones toxicas de unidades vetustas, exceso de pasajeros, falta de unidades, etc.

La mejorar los sistemas de seguridad que existen en los buses transporte público convencional con la implementación de software que enlacen los Sistemas ECU911, dando como resultado el monitoreo constante de las unidades para protección y beneficio de los usuarios.

Se reitera que este trabajo de titulación es netamente investigativo, la cual referirá propuestas de mejora a los Sistemas Masivos de Transporte Terrestre Público Urbano de Pasajeros. Se pretende también concientizar a los usuarios y a los transportistas de este tipo de sistemas. Se precisa, la no presentación del análisis económico – financiero.

CONTEXTUALIZACION

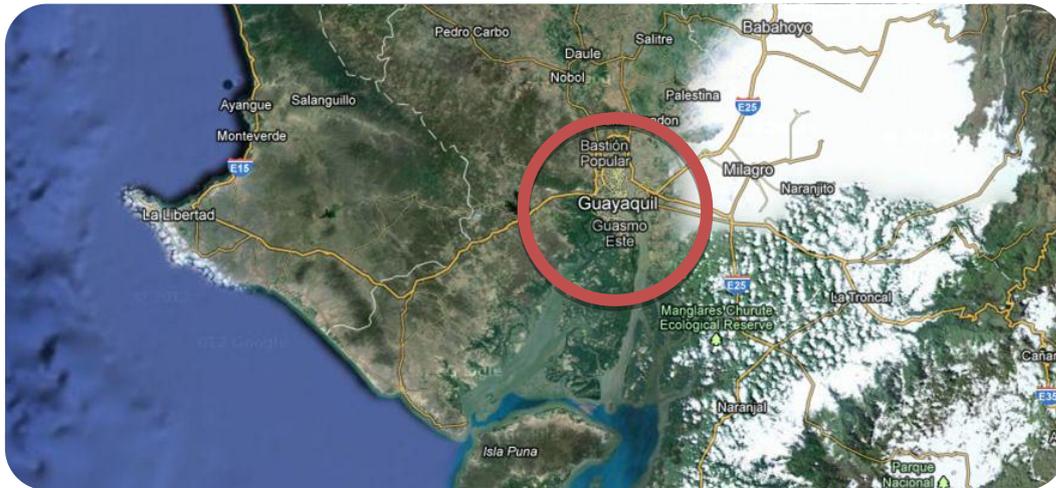
Este trabajo de titulación fue concebido en la ciudad de Santiago de Guayaquil, la cual es la más grande de Ecuador al tener una extensión territorial de 344,5 km², cuenta con una gran actividad económica y comercial a nivel regional e internacional debido a su proximidad al río Guayas ubicado a 20 kilómetros del Océano Pacífico.

La ciudad se encuentra dividida en 74 sectores agrupados en 16 parroquias y cuenta con un total de 3'050.728 habitantes con una tasa anual de crecimiento de 2,70% en la población. El 92% del territorio de la ciudad es tierra firme mientras que el 8% abarca ríos y esteros.

Guayaquil está administrado por un municipio denominado Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, en el cual el poder ejecutivo lo desempeña el Alcalde de la ciudad guiado por varios asesores. La estructura del municipio está establecida en base a la Ley Orgánica de Régimen Municipal. Y se encarga de administrar los recursos financieros que dispone el país al tratar las ciudades de forma descentralizada.

En los recursos naturales se destaca el suelo fértil en el que se cultiva: algodón, banano, cacao, café, caña de azúcar, maracuyá, mango melones, papaya y oleaginosas, la mayor parte de los cultivos se lo presencia en los alrededores de la ciudad incluso más allá de la zona rural. La producción de camarón y la pesca de atún y sardina se suman al portafolio de productos que exporta la ciudad.

GRAFICO 1: Ubicación ciudad Guayaquil



Fuente: Satélite
Elaborado por: Mapas

CONTRIBUCION DEL TRABAJO A LA SOCIEDAD

El presente trabajo de titulación fue realizado con la finalidad de mejorar el servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano convencional en aspectos como: Inseguridad, Ultraje de Usuarios, Exceso de Velocidad, etc.

Las campañas de educación vial genera orientación de forma adecuada, por ejemplo: el cómo cruzar las avenidas, respetar paraderos, respetar semáforos, respetar a los vigilantes de tránsito, etc. Estas campañas deben ser dirigidas a conductores, usuarios y transeúntes para mantener la ciudad de Guayaquil organizada en el sector del transporte terrestre público urbano convencional de pasajeros.

La creación de corredores viales únicos y exclusivamente para los buses de transporte urbano ayudaría a descongestionar el tráfico de la ciudad, ayudando a la mejora de la calidad del servicio obteniendo mejoras considerables en los accesos viales del resto de la ciudad.

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DE GUAYAQUIL

1.1 RESEÑA HISTORICA DE GUAYAQUIL

Según Public Transport en Wikipedia La historia de Guayaquil es la sucesión de los hechos acontecidos dentro del actual territorio guayaquileño, con la aparición de hechos aislados debido a la naturaleza geográfica de su región natural. Guayaquil, al igual que su provincia y región, ha sufrido radicales e importantes cambios de gobierno y de división territorial, con lo cual se puede clasificar su historia en cuatro partes: la era precolombina en donde comienza el proceso poblacional e integración de tribus aborígenes en la región, la era colonial desde los primeros asentamientos españoles hasta el crecimiento urbanístico, la era independentista que abarca la emancipación y un breve período autónomo, y la era republicana desde la creación de Ecuador en 1830.

Desde 1830, Guayaquil pasó a formar parte de Ecuador, meses después de su creación. Los problemas políticos dominaron al gobierno por 15 años de administración Floreana hasta el estallido de la Revolución Marcista en la ciudad en 1845, impulsando un nuevo modelo civilista, aunque luego volvió al militarista.

Después del estallido de la revolución, el 9 de octubre de 1820, solo la ciudad de Guayaquil quedó libre del dominio español, pero no su provincia en total. Rápidamente se logró la independencia de varios pueblos aledaños, así como el 10 de octubre lo logra el pueblo de Samborondón, mientras que Daule el 11 se une a la causa emancipadora, al igual que Naranjal el 15 de ese mismo mes.

1.2 ECONOMÍA DE GUAYAQUIL

Las principales fuentes de ingresos de la ciudad provienen del comercio formal, comercio informal, agricultura y acuicultura. Se presencia en gran mayoría la pequeña y mediana empresa PYMES y microempresas. La economía de Guayaquil generó el 26% del PIB del Ecuador en el año 2010 y la inversión se concentra en cinco sectores: agricultura, pesquera, manufactura, comercial y construcción. Guayaquil cuenta con 39% de las empresas más importantes del Ecuador, posee instituciones para desarrollarse comercialmente como la Cámara de Comercio de Guayaquil y la Cámara de la Pequeña Industria del Guayas las cuales son organizaciones privadas sin fines de lucro.

1.3 PRINCIPALES VÍAS DE ACCESO

La ciudad de Guayaquil posee una red de avenidas y calles que facilitan que los buses de Transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros puedan transitar y la Comisión de Transito del Ecuador junto a los aspectos legales existentes regule la circulación de vehículos por vías permitidas.

Las vías principales en las cuales los buses de transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros pueden moverse sin ninguna dificultad con paraderos legalmente establecidos para los usuarios que a diario utilizan estos medios de transporte eso con los que utilizan el transporte convencional y para los que utilizan el Sistema Integrado de Transporte Masivo, paraderos con sistemas de seguridad más confiable. Entre las principales avenidas de la ciudad de Guayaquil por donde pasan los buses convencionales como los buses articulados son la Avenida 25 de Julio, Avenida de las Américas, José Mascote, Av. Carlos Julio Arosemena, Av. Juan Tanka Marengo, Av. Francisco

de Orellana, Av. Malecón, las mismas que están conectadas con el centro de la ciudad de la misma manera que al unirse facilita el acceso al terminal terrestre y aeropuerto de la ciudad.

La ciudad posee una red de vías que no pueden manejar el tráfico masivo de las horas picos, es común la aglomeración de vehículos en avenidas y calles principales en horas pico. Para controlar el tráfico el país predispone la Comisión de Transito del Ecuador.

1.4 CLIMA Y TEMPERATURA

Al hacer referencia al clima de la ciudad de Guayaquil se debe analizar varios factores los principales delimitados por la ubicación geográfica e interfiere directamente en su temperatura promedios, humedad y dirección del viento. La ubicación geográfica de la ciudad en la zona ecuatorial genera un clima cálido la mayor parte del año. La ciudad es afectada por las corrientes de vientos Humboldt y El Niño por su proximidad al océano pacífico lo que genera una estación más húmeda y lluviosa.

La temperatura máxima que presenta la ciudad es de 31° C y corresponde a los primeros meses del año y diciembre, sin embargo el resto del año se mantiene a una temperatura máxima promedio de 29° C. Al describir la temperatura mínima, se establece un promedio de 21° C entre los meses de Junio y Noviembre, mientras que en los meses más calurosos se mantiene a un promedio de 23° C. Se puede decir que en todo el año el promedio de temperatura es de 26° C con un máximo de 31° C y un mínimo de 21° C. Se diferencia dos estaciones la primera comprendida entre los meses de Enero y Mayo y la segunda que corresponde el periodo entre junio y Diciembre.

La humedad relativa presente es de 72%, por lo cual la combinación de temperatura y humedad generan una ciudad con un clima cálido todo el año. En época de lluvias correspondientes a los meses de Enero y Mayo se presenta un promedio de 3 días tormentosos lo que afecta al tráfico y a las zonas rurales de la ciudad.

Tabla 1: Clima y temperatura Guayaquil

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Año
Temperatura, promedio (°C)	27	27	28	27	27	25	25	25	25	25	26	27	26
Temperatura máxima media (°C)	31	30	31	31	30	29	28	28	30	29	30	31	30
Temperatura mínima media (°C)	23	23	24	23	23	22	21	20	21	21	22	22	22
Humedad relativa (%)	73	77	74	75	73	74	73	71	70	70	68	68	72
Velocidad del viento (en horizontal) (m/s)	3,6	2,2	2,7	2,7	3,6	4	4	4,5	4	4	4	4	3,6
Velocidad del viento (en horizontal) km/h	12	8	9	9	12	14	14	16	14	14	14	14	12
Velocidad del viento (en horizontal) mi/h	8	5	6	6	8	9	9	10	9	9	9	9	8
Precipitaciones (mm)	220	280	290	180	50	20	2,5	0	2,5	2,5	2,5	30	1080
Precipitaciones (pulgadas)	8.8	11.0	11.3	7.1	2.1	0.7	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.2	42.7
Días tormentosos	1	3	4	4	2	1	0	0	0	0	1	0	16

Fuente: Weather

CAPITULO II

ANÁLISIS DE TRANSPORTE URBANO

2.1 ANÁLISIS DEL TRANSPORTE URBANO EN EL ECUADOR

En el Ecuador, las personas se pueden movilizar de un lado a otro, por diversas formas de transporte. Según Quito Find Your Adventure en la página web “Existen medios públicos y privados de transporte, servicios de alquiler de automóviles, bicicletas y equipos de montaña. Además está la posibilidad de hacer largos trayectos en bicicleta o a pie, dependiendo del interés y el gusto de los ciudadanos Ecuatorianos.”

Cualquiera método de movilización utilizado, debe tener en cuenta el camino que va a tomar y el destino en el que concluirá su viaje. Es necesario tener en cuenta los puntos de referencia y la dirección exacta a donde piensa llegar.

En el Ecuador, el parque automotor de los medios de Transporte Terrestre Urbano de las ciudades ha crecido desordenadamente en las últimas décadas, correspondiendo a esto con la evolución socioeconómica del país.

En el Ecuador el transporte terrestre público en general se ha encontrado descuidado, demostrando déficit a en el sector de transportación que son difícilmente manejados o ignorados para el desarrollo significativo del país.

2.2 ANÁLISIS DEL TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE QUITO Y CUENCA

En el ecuador existen en las distintas ciudades sistemas de transporte establecidos para ciertos grupos:

2.2.1 TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO CONVENCIONAL URBANO DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE QUITO

La capital de los ecuatorianos se encuentra localizado en la mitad del mundo cuenta con una población de 2'239.199 de habitantes según el último censo realizado en noviembre del 2010 datos otorgados en la página web del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo en el cual gran parte de la población requiere transportarse de un lugar a otro por un medio de transporte urbano por lo que el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con la creación de una unidad de planificación y gestión del Transporte ahora con la empresa Metropolitana de Servicios y Administración del Transporte institución caracterizada por llevar la parte operativa y la Dirección Metropolitana de Transporte institución a cargo de la planificación del tránsito y el transporte; estas entidades que con el pasar de los años han dado como fruto la creación de sistemas de transporte como lo son: el trolebús, y las ecovías, las que forman parte de un gran sistema de transporte público masivo de pasajeros denominado el METROBUS-Q.

Según El Ex Alcalde de Quito, Augusto Barrera, considera que la Caja Común es el mecanismo más óptimo para evitar que las vías sean escenario de competencia entre los buses de una compañía, cooperativa u operadora, factor producido por el manejo de cajas individuales por cada unidad. Bolívar Muñoz, secretario de Movilidad del Municipio de Quito, explicó que la implementación de la Caja Común se oficializa a través de un contrato de operación que cada operadora privada suscribe con el Cabildo, el cual establece, para cada empresa o cooperativa, una estructura administrativa interna, un sistema de recaudación, un sistema de operación y un sistema de administración o fiscalización.

METROBUS

Según Wikipedia “El Metrobus-Q es como se conoce al Sistema de Transporte Público de Quito que está compuesto por buses articulados y buses alimentadores.”

Está conformado por 5 líneas llamadas "Corredores" que a su vez tienen circuitos que se organizan según la demanda, estos corredores son: Corredor Trole, Corredor Ecovía, Corredor Central Norte, Corredor Sur Oriental, Corredor Sur Occidental. Se está planificando la construcción de un Corredor Nor-Oriental, además de la planificación de varios corredores hacia las principales parroquias rurales distrito y el Nuevo Aeropuerto.

El Metrobus-Q es parte del Sistema Integrado Metropolitano de Transporte público, conformado por este, el Metro de Quito y el sistema de autobuses.

2.2.2 TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO CONVENCIONAL URBANO DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE CUENCA

Una de las más grandes ciudades del Ecuador cuenta con un sistema de transporte público convencional muy bien administrado en el cual plantearon un nuevo Sistema Integrado de Transporte lo que según el municipio de Cuenca en su página web el principal objetivo es reestructurar el sistema actual de transporte, permitiendo reorganizar parte de sus rutas optimizando así la flota vehicular de buses urbanos que circulan en la urbe. Sin duda alguna que los ciudadanos que habitan en Cuenca serían los mayores beneficiados, ya que dentro de las terminales de transferencias los usuarios podrán libremente cambiar de una ruta de bus a otra pagando un solo pasaje.

Según el municipio de Cuenca en la ciudad existen 474 unidades vigentes que prestan el servicio de Bus Urbano y Micro regional y que se encuentran

debidamente legalizadas y registradas en la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte, distribuidas en 7 organizaciones.

2.3 ANÁLISIS DEL TRANSPORTE URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Según datos publicados en el diario el comercio, el Censo del 2010 dice que en la ciudad de Guayaquil existen 2279 millones de habitantes de los cuales alrededor de 304000 familias tienen un automóvil de movilización

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es, por tanto, parte esencial de las ciudades. Disminuye la contaminación, ya que se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no tienen auto y necesitan recorrer largas distancias. Tampoco debemos olvidar que hay personas que, teniendo auto, a veces no lo usan por los atascos o las dificultades de estacionar y prefieren (al menos en algunas ocasiones) el transporte público, que es visto como una externalidad positiva y por lo tanto podría ser subsidiado su uso con fondos públicos por disminuir la congestión de tráfico y la contaminación (menor cantidad de contaminantes por pasajero transportado).

2.3.1 TRANSPORTE URBANO CONVENCIONAL

Según Sarmiento, I. (2009) La transportación urbana de la ciudad de Guayaquil, desde hace mucho tiempo ha sido considerada como un desafío a la paciencia y la seguridad de cualquier persona; tanto así que en la actualidad es uno de los problemas que dificultan la modernización de la Perla del Pacífico. Del mismo modo según Mestanza, J. en diario el comercio “Por las

calles de Guayaquil circulan 4 800 unidades de transporte urbano, lo que hace que en muchas de sus calles el conducir se vuelva una odisea.”

El Transporte público terrestre convencional urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil esta sobrepasada de muchas líneas y compañías que cuentan con recorridos similares por lo que deberían de haber alternativas en las que no exista competencias entre líneas.

El transporte público de pasajeros se evalúa de distinto modo por parte de los usuarios, los empresarios o trabajadores; el recorrido de una línea de transporte de cargas puede ser indiferente para los habitantes de las ciudades que están en el inicio y el final del viaje y clave para los habitantes de zonas rurales o pequeñas localidades que se ven afectados por su paso. Esto quiere decir que la comprensión del tránsito será más rica y pertinente cuando apele a una variedad de perspectivas.

En la actualidad en la ciudad de Guayaquil existen 67 cooperativas y compañías de transporte terrestre público de pasajeros urbano y con 107 líneas de buses circulando por la ciudad

2.3.2 TRANSPORTE URBANO MASIVO

Según la Fundación de Transporte Masivo en su página web, “La Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, es una persona jurídica de derecho privado y sin fines de lucro con el objeto de impulsar permanentemente, así como administrar y regular en forma coordinada el Sistema Integrado de Transporte Urbano Masivo de Guayaquil - “Sistema

METROVIA”, conformado por las rutas, terminales, paradas, infraestructura y equipos incorporados al referido Sistema.”

En el Sistema Integrado de Transporte Masivo por el momento existe en Guayaquil tres Rutas o mejor conocidas como troncales. En la primera troncal denominada Metroquil cuenta con una flota de 40 buses alimentadores y 50 buses articulados. En la segunda troncal denominada Metrobastión cuenta con una flota de 70 buses alimentadores y 65 buses articulados. La tercera y última troncal de esta primera fase denominada Metroexpress cuenta con una flota de 90 buses alimentadores y 90 buses articulados

Tabla 2: Rutas de las troncales de Sistema de Transporte Masivo

No.	TRONCAL	SECTOR	ruta	SALIDA	RETORNO
1	T1.- GUASMO - RIO DAULE	Norte - Centro - Sur	Norte - Centro - Sur - Centro - Norte	Terminal Río Daule - Av. Benjamín Rosales - Av. Pedro Menéndez Gilbert - Túneles - Av. Boyacá - Av. Olmedo - Chile - Av. Rosa Borja de Ycaza - Av. Domingo Comín - Av. Roberto Serrano - Adolfo H. Simmonds - Av. Dr. Raul Clemente Huerta - Terminal Guasmo.	Terminal Guasmo - Av. Dr. Raul Clemente Huerta - Adolfo H. Simmonds - Av. Roberto Serrano - Av. Domingo Comín - Eloy Alfaro - Pedro Carbo - Roca - Tomás Martínez - Malecón Simón Bolívar - Túneles - Av. Pedro Menéndez Gilber - Av. Benjamín Rosales - Terminal Río Daule.
2	T2.- 25 DE JULIO - RÍO DAULE	Norte - Centro - Sur	Norte - Centro - Sur - Centro - Norte	Terminal Río Daule - Av. Benjamín Rosales - Av. De las Américas - Av. Pedro Menéndez - Av. Machala - Alejo Lascano - Pedro Moncayo - Fco. De Marco - Av. Machala - Josefina Barba - Av. 25 de Julio - Dr. Juan Montalvo - 3er. Pasaje 1 SO. - Terminal 25 de Julio	Terminal 25 de Julio - Av. 25 de Julio - Av. Quito - Letamendi - Pedro Moncayo - Alejo Lascano - Av. Quito - Av. Pedro Menéndez - Av. De las Américas - Av. Narcisa de Jesús - Terminal Río Daule
3	T3.- BASTION POPULAR - CENTRO	Nor-Oeste	Nor Oeste - Centro - Nor Oeste	Terminal Bastión Popular - Marcel Laniado - Vía Daule - Av. Carlos Julio Arosemena - Av. 9 de Octubre - Carchi - 1ero. De Mayo - Tulcán - Sucre - Av. Olmedo (Parada IESS) - Eloy Alfaro - Pedro Carbo (Parada Biblioteca).	Pedro Carbo (Parada Biblioteca) - Sucre - Tulcán - 1ero. de Mayo - ss - Av. 9 de Octubre - Av. Carlos Julio Arosemena - Vía Daule - Marcel Laniado - Terminal Bastión Popular.

Autor: Fundación Metrovía

Fuente: Página web Fundación Metrovía

CAPITULO III

CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

3. TEORIAS REFERENCIALES DE CALIDAD, CONTROL Y SERVICIO

Según la American Marketing Association (A.M.A.) (2006) en Parra, C.; Negrin, E. & Gómez, O. (2009, p10) "los servicios (según una de las dos definiciones que proporcionan) son productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título. Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles"

Se toma de referencia a la american marketing association porque habla del servicio y porque dan definiciones de alto relieve con lo que es un servicio pero con respecto a la seguridad en el servicio de transporte terrestre público.

Asimismo se referencia la teoría expuesta por Philip Kotler (1979) en Méndez, J. (2009) "Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son

esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.”

La teoría de Philip Kotler el concepto es lo que se hace referencia en el trabajo de titulación porque transporte público urbano convencional brinda un servicio intangible y porque es un bien en el cual se encuentra en el sector público.

Según Ortiz, C. (2009, p4) “El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar; Por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. De tal manera, el control es un elemento clave en la administración.”

El control dado la teoría de Ortiz, C. (2009) es parte del proceso administrativo que hace referencia en todas las actividades de una empresa que garantiza que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Lo que permite a los gerentes evaluar y tener sus propios resultados para minimizar las ineficiencias.

Para Funch (1968) n Parra, C.; Negrín, E. & Gómez, O. (2009, p9) “Es el acto por el cual se añade valor al producto, y que puede ser caracterizado del siguiente modo. El servicio es algo intangible, que tiene una aplicación directa sobre el cliente y relaciona estrechamente al productor con el consumidor.”

El servicio es el acto del valor del producto y puede ser caracterizado según Funch como algo intangible que tiene una incidencia directa sobre el usuario y

está relacionada estrechamente con los choferes profesionales, con los usuarios y los transeúntes.

De acuerdo a George R. Terry en Cabrera, E. (2009, p5) “El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.”

Según Rojas, H (2009, p38) “Definición: cuando se habla de Cliente, se trata de la persona que recibe los productos o servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee.”

3.1 DEFINICION GENERAL DE CALIDAD

Se hace Referencia a lo dicho por Rojas, H (2009, p32) porque La Calidad total es un estilo global de gestión, que utiliza las contribuciones de todas las personas de la organización para mejorar continuamente, lo que hace que los Clientes se sientan satisfechos. El objetivo: alcanzar consistentemente las expectativas del Cliente. Es decir, constituye una manera de hacer las cosas que se impone a través de toda la Empresa, involucrando a cada una de las etapas de producción y cuyos beneficios deberían hacerse sentir tanto para los empresarios y Clientes, como para los empleados de una compañía.

La calidad es la gestión de un proceso por el cual el bien, servicio o producto que vaya a ser procesado tiene que ser con normas de calidad del gobierno, en este caso sería la comisión de tránsito, normativas ISO, reglamentos de tránsito, etc.

Para que las empresas de transporte público urbano de pasajeros convencional puedan ofrecer un servicio de calidad, las vías de acceso deben estar señalizadas, debidamente pavimentadas y semaforizadas para que los conductores de transporte público convencional puedan cumplir su labor, cumpliendo con las normas y leyes, respetando a los usuarios y recogidos en las paradas respectivas sin causar daños ni perjuicios.

Las empresas deben ofrecer calidad tanto en el producto como en el servicio que brinden para que tengan reconocimiento a nivel local, nacional y mundial.

3.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad es el primer paso para tener la calidad total de un producto o de un servicio por el cual se realiza una gestión totalmente grande para poder obtener la gestión de un buen trabajo y poder entregar un producto o brindar un servicio de calidad.

La gestión de la calidad se basa en las preocupaciones recientes y poder resolver estos problemas de una manera eficiente y de una manera eficaz con un margen de error mínimo; a esto se le puede agregar que la calidad se centra en no solo en la calidad del producto sino también los medios como obtenerlos. Además se puede decir que la gestión de calidad forma parte de la imagen de una empresa o de un negocio porque puedes demostrar que todo se hace de una forma correcta.

Gestionar la calidad de un servicio es de gran aporte para las compañías y para la sociedad porque de brindar un servicio de calidad colabora a las empresas a dar una buena imagen y puedan ser reconocidos como una gran

empresa. Por eso la gestión de la calidad en el servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros es de mucho aporte para los transportistas para que puedan mejorar sus servicios.

3.3 DEFINICION DE SERVICIO

Se hace referencia a la teoría de Philip Kotler porque el servicio de transporte urbano es un beneficio intangible ya que no se lo puede tocar debido a que vas a recibir un servicio de movilización de un lugar a otro. Por lo que Según Philip Kotler (1979) en Méndez, J. (2009) “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.”

Se toma el modelo de Philip Kotler porque es uno de los grandes impulsores del Marketing y de la calidad del servicio en la cual explica en su teoría que un servicio es cualquier actividad o beneficio que una persona oferta y la otra la recibe y que son esencialmente intangibles. Porque el servicio de transporte público urbano convencional es exclusivamente intangible la teoría de Philip Kotler es la mejor opción como definición de servicio.

El Servicio es ayudar a las personas que más lo necesitan, en el caso específico del transporte. El servicio de transporte público es trasladar a los usuarios o pasajeros de un lugar A hacia otro lugar B, en el cual los usuarios quedan satisfechos por el servicio brindado ya que pudieron movilizarse pagando una tarifa mínima.

El servicio está acompañado de la calidad porque se necesita de ello para que puedan brindar un servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros convencional de la mejor forma porque los usuarios de transporte público tienen la necesidad de recibir un servicio de calidad.

3.4 DEFINICIÓN DE TRANSPORTE

Según Ramos, I. (2009, p19) “El transporte consiste en un subsistema dentro de un sistema económico y territorial, tanto nacional como regional, y comprende la infraestructura, el vehículo y la empresa o servicio, todos ellos interconectados entre sí. No obstante, el termino transporte se emplea indistintamente para indicar tanto a la infraestructura como a la prestación del servicio. Este sector persigue una finalidad de rentabilidad económica mediante la mejora en el uso de los recursos al tiempo que al bús queda de una rentabilidad social para lograr el bienestar de los ciudadanos. Pero, en realidad, su función principal es el dominio del espacio y del tiempo. El transporte facilita el enlace entre las unidades productivas y los centros de consumo, satisface las necesidad de movimiento de bienes y personas, proporciona la accesibilidad a determinados espacios, favorece un territorio más equilibrado al mejorar la cohesión económica y social, interviene como factor integrador del estado, las regiones y la sociedad, contribuye al incremento en la calidad de vida de la población, pese a que pueda tener efectos adversos, impulsa el desarrollo de actividades conexas, participa como actividad productiva en sí que contribuye a la economía nacional y actúa como instrumento estratégico para la defensa nacional.”

El transporte es una de las formas más prácticas en que las personas se pueden movilizar de un lugar a otro por lo que las personas que se desplazan a las universidades y a sus respectivos trabajos tienen la necesidad de un medio de transporte por lo que los buses de transporte público les ayuda a llegar al destino requerido.

3.4.1 CLASES DE TRANSPORTE

Existen medios de transportes los cuales tienen diferentes sistemas o formas para desplazar a personas o carga de un lugar a otros. Al transporte se los clasifican en medios terrestres, aéreos, o acuáticos, cada uno de los cuales necesitan una infraestructura diferente para su respectivo funcionamiento: Vías férreas y estaciones para el tren, carreteras para los automóviles, aeropuertos para los aviones, y puertos náuticos para los barcos. Además de las clases de transporte ya especificado el transporte de tipo terrestre público son de transporte de pasajeros interprovinciales o intercantonales, el transporte urbano, transporte terrestre, transporte de carga, etc.

3.4.2 SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO

Según Public Transport en Wikipedia “El Transporte Urbano es el medio por el cual las personas se pueden movilizar de un lugar a otro, el servicio de transporte urbano es el más utilizado por trabajadores de escasos recursos y para personas que le gustan pasear por la ciudad y no poseen un carro como medio de movilización por eso se puede dar como concepto que el transporte urbano sirve para movilizar a las personas.

A diferencia del transporte privado, los usuarios de transporte terrestre público urbano de pasajeros convencional tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador. Usualmente los usuarios comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general. En este tipo de servicio se incluyen otros tipos de servicios e transporte tales como: Autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles, suburbanos o ferrys.

En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad. Algunos, como las taxis compartidas, organizan su horario según la demanda. Otros servicios no se inician hasta que no se complete el vehículo. En algunas zonas de baja demanda existen servicios de transporte público de puerta a puerta, aunque lo normal es que el usuario no escoja ni la velocidad ni la ruta.

3.4.3 SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL

El servicio de transporte público interprovincial son los buses que trasladan a los usuarios de una provincia determinada a otra. El Ecuador cuenta con 24 provincias legalmente establecidas en la cual las distintas cooperativas o compañías de transporte interprovincial se desplazan de una provincia a otra.

3.4.4 SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA

Según (Sagarra, 2009) en Solórzano, C. & López, J. "Las instituciones que se encargan de transportar bienes o mercancías, a excepción de servicios portales o correos, son consideradas como operadores logísticos con servicios de carga, el peso o tamaño del bien o mercancía no influyen la clasificación del servicio del operador logístico."

Las empresas de transporte de carga pesada se encargan de transporte bienes y mercancías a los lugares destinados designados por las empresas.

3.5.- FALENCIAS

3.5.1.- CONGESTIONAMIENTO VEHICULAR

El congestionamiento vehicular sucede por la colisión de autos y buses en determinada hora del día y lugares de extremada afluencia de carros y que en ocasiones irrespetan las leyes de tránsito por eso según Ronald Bueno en EL Otro Guayaquil escrito por Neumane, S. (2012) “Como usuario de transporte urbano (utiliza la 63, la CTP2 y Maranatha) asegura que el tráfico se debe a lo que él considera una “excesiva cantidad de carros” y que en ocasiones no se respetan las leyes de tránsito. “He visto buses que invaden carril, conductores que se paran cuando quieren, y peatones que se cruzan con el peligro que sean atropellados”, relata Ronald Bueno en EL Otro Guayaquil escrito por Santiago Neumane (2012).

La opinión de Bueno sobre el tráfico en Guayaquil es compartida por el taxista Johnny Beltrán, quien considera que mientras más carros hay en la ciudad, más dificultades hay para trasladarse.

3.5.2.- CONTAMINACIÓN AMBIENTAL

Taparse la boca con la mano es el único recurso que encuentra Carmen Tapia, universitaria de 24 años, para evitar el humo que deja el articulado de la Metrovía que la deja a diario en la parada Biblioteca Municipal. Cuando el bus arranca emana un humo negro que le produce ganas de vomitar y dolor de estómago, si lo respira, dice la estudiante. Ese humo es el que dejan todos los

buses cuando parten de cada una de las paradas del sistema de transporte. Los usuarios se quedan y el bus se va, bañando con su combustión a las decenas de pasajeros que esperan por un articulado todos los días. “Cada vez que tengo que aspirar ese humo me duele la cabeza”, cuenta Esther Cabezas, otra pasajera. La mujer, de 42 años, asegura que eso empeora su problema respiratorio. Diario El Universo (2009)

3.5.3.- VENTILACION EN EL TRANSPORTE URBANO

El 71% de los ciudadanos, según una encuesta entre quienes usan el servicio, cree que debe coexistir con los buses urbanos y el 78% pide mejoras en el sistema de ventilación. El hacinamiento dentro de las unidades del sistema Metrovía es una de las quejas de los usuarios, sobre todo, en días con alta temperatura. Según Mi cometa en Diario el Telégrafo (2013).

3.6.- ASPECTOS LEGALES

3.6.1.- REGLAMENTOS DE TRÁNSITO

Según la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2008, art 20) “las funciones y atribuciones del directorio de la comisión nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial son las siguientes: regular y controlar las actividades del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.” En este artículo se puede ver claramente que el transporte terrestre debe ser regulado y controlado en las actividades cotidianas, la agencia nacional de tránsito es la encargada de regularizar que el transporte urbano se mantenga en sus recorridos establecidos y que no se cometan infracciones de tránsito.

Se puede agregar según lo estipulado en el SRI en su página web “los contribuyentes que tengan como giro de su negocio el transporte terrestre público de pasajeros en buses de servicio urbano, que hayan pagado el IVA en la adquisición local de chasises y carrocerías y hayan prestado el servicio de transporte, tienen derecho a que ese impuesto les sea reintegrado, sin intereses, en un tiempo no mayor a treinta (30) días de presentada la solicitud.” Se puede decir que el transporte no graba IVA y tampoco es sujeto a pagar los impuestos y se le agrega también que el transporte público urbano se le exonera el impuesto verde.

3.6.2.- SALARIO DEL CONDUCTOR PROFESIONAL Y BENEFICIOS DE LEY

Según el código del trabajo (art. 81) “Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo 117 de este Código.”

Según el código del trabajo (art. 323) “No comprende a los trabajadores de transporte la prohibición que contempla el artículo 82 de este Código.”

Sistema de Seguridad implementado por el Gobierno, proyecto denominado Transporte Seguro en el cual se utilizan unas cámaras conectadas al Sistema 911 y sirven para vigilar internamente el vehículo.

3.6.3 PLAN RENOVA

El sistema de chatarrización en la cual vehículos de más de 10 años de vida útil puedan ser chatarrizados y renovados por vehículos nuevos.

“Con el Plan RENOVA estamos depurando y sacando los vehículos vetustos por unos nuevos. Además, hemos planteado al Gobierno implementar procesos

de sistemas de recaudo para bajar los costos operativos del transporte y optimizar los recursos para que la rentabilidad del transportista pueda incrementarse”, indicó el asambleísta Alberto Arias.

El subsidio otorgado a los transportistas por parte del gobierno como una compensación a la tercera edad, estudiantes y discapacitados que abordan los vehículos.

3.6.4 REGLAMENTO TECNICO ECUATORIANO PARA BUSES DE TRANSPORTE URBANO - INEN

Las normas INEN sirven para que los buses de transporte urbano se mantengan en buen estado que les permitan conservar los vehículos y que los transportistas puedan ofrecer un buen servicio.

Según el reglamento del INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACION en la resolución del año 2010 los buses de transporte público urbano de pasajeros se clasifican en bus urbano y minibús urbano. El bus urbano tiene una capacidad igual o mayor a 60 pasajeros, mientras que los minibuses urbanos tienen una capacidad menor a 60 pasajeros

Calidad de servicio, normas INEN para la adquisición de vehículos.

CAPITULO IV

4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1 MÉTODO

La metodología a utilizarse en este proyecto de investigación será la Descriptiva porque se analizara el nivel de afectación que tenga el servicio de transporte público en la ciudad de Guayaquil, el nivel de insatisfacción de los usuarios en el servicio de transporte público urbano convencional de pasajeros y las medidas que se deben de tomar para tener un buen control del servicio.

4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación a utilizarse es los medios de transporte, la investigación por internet y las diferentes variables que estén relacionados con el tema de investigación.

4.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación a utilizar se basan en herramientas que aceptan datos cualitativos y cuantitativos para la recolección de información. Es de gran importancia para el análisis de varias variables para determinar la viabilidad de la investigación.

4.4 CUALITATIVO

Permite recolectar datos y generar información acerca de la aceptación del servicio. Lo que quiere decir es atribuir valores numéricos al nivel de aceptación de parte de los usuarios de transporte terrestre público urbano de pasajeros convencional. En la medición se debe tomar en cuenta las diferentes

variables que se miden, la unidad y el instrumento de medición. La técnica cuantitativa es la encuesta.

4.4.1.- ENCUESTA

Las encuestas es la técnica a obtener los datos cuantitativos del segmento de mercado. Se utilizará un cuestionario que consiste en preguntas cerradas sobre la decisión de prestación del servicio. Se lo utiliza para fundamentar el análisis de las falencias de servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros debido a que permite medir la aceptación del usuario hacia el servicio ofrecido

4.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos cuantitativos obtenidos por medio de fuentes primarias serán tabulados para ser analizados con herramientas estadísticas, la cual será analizada respectivamente y obtener la información pertinente de la investigación; para aquello se utilizara el programa SPSS para analizar las encuestas. La información cualitativa obtenida por fuente primaria será resumida teniendo en cuenta el punto de vista expertos en el tema, se tomará en cuenta las opiniones más fuertes y recurrentes de los usuarios.

4.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las herramientas a utilizarse son plataformas virtuales el análisis del problema del servicio junto a la información recolectada de las páginas oficiales de organizaciones nacionales públicas, tales como:

Agencia Nacional de Tránsito.

Ministerio de Relaciones Laborales

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Instituto Ecuatoriano de Normalización

Usuarios

Sindicatos de Choferes

4.7 CUESTIONARIOS DE ENCUESTA

La encuesta está estructurada con 12 preguntas enfocadas para comprender las falencias del servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros convencional. Las variables permiten entender la insatisfacción de los usuarios (Anexo 5).

Adicional, evaluar las falencias del servicio del transporte terrestre público urbano de pasajeros convencional y determinar la insatisfacción y la proporción de mercado que el plan de investigación se puede acaparar.

Nivel de confianza $z=1.96$

Probabilidad $p=0.50$

Fracaso $q= (1-p)=0.50$

Población $N=400$

Error de muestra $e=0.05$

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + (z^2 \cdot p \cdot q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 50000}{0,05^2 * (50000 - 1) + (1,96^2 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n=380$$

La muestra poblacional que ha sido encuestada está conformada por estudiantes universitarios que no poseen un medio de movilización para dirigirse a sus trabajos enfocado en el servicio del transporte terrestre público urbano de pasajeros.

4.8 ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA FEDERACION NACIONAL DE TRANSPORTISTAS URBANO (FENATU)

Alberto Arias Ramírez, es el presidente de la federación nacional de transportistas urbano es un primer dirigente de transporte en llegar a tener un curul en la Asamblea Nacional. Nació en Guayaquil el 29 de Mayo de 1969 es casado con Alexandra Farías Quijije y es padre de tres hijos. Se le hizo una entrevista para que colabore con información necesaria para la mejora en el servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros.

Entre las preguntas realizadas al Presidente de la FENATU, Alberto Arias Ramírez, tenemos:

¿Cree Ud. que el transporte público convencional necesita mejorar su servicio?

El respondió: “el transporte urbano tiene que mejorar, porque necesitamos darle una mejor calidad de servicio al usuario”

¿Cuáles serían los principales aspectos para mejorar el servicio de transporte público urbano convencional?

El respondió: “para mejorar el transporte público son varios aspectos en los cuales tenemos la caja común para que se termine el exceso de velocidad y la competencia entre compañías.”

¿Considera Ud. Una de las falencias en el transporte público urbano convencional la falta de ventilación en las unidades en horas pico?

Respondió: “estamos en un proyecto presentando al gobierno nacional donde queremos crear una modalidad donde vehículos tengan aires acondicionados, garantizándole un buen servicio al usuario”

La inseguridad en el transporte urbano convencional, ¿Cree Ud. que es un problema que sigue vigente aun ya instaladas las cámaras de vigilancia?

Respondió: “Anteriormente éramos un cajero automático para los transportistas, hoy en la actualidad demasiado, todavía hay inseguridad pero no como lo que era antes”

Acorde a la entrevista realizada al Presidente de la Federación Nacional de Transporte Urbano, asegura que el transporte terrestre público urbano de pasajeros tiene que mejorar porque necesitan darle una mejor calidad de servicio al usuario. Los clientes que son los usuarios se deben de tratar de lo mejor. Además, para mejorar el servicio de transporte público afirma que deben crear la caja de común en todas las operadoras de transporte terrestre público urbano de pasajeros convencional para terminar la competencia entre cooperativas.

Una de las falencias del transporte terrestre público urbano convencional de pasajeros es la falta de ventilación en horas pico para esto los transportistas están creando un proyecto en donde existan unidades de transporte terrestre público urbano convencional de pasajeros con aires acondicionados.

El transporte urbano ha bajado definitivamente bastante la inseguridad por la instalación de cámaras de seguridad de parte del gobierno dentro del transporte terrestre público urbano convencional de pasajeros.

Están creando campañas agresivas para los conductores profesionales para que exista un buen trato al ciudadano pero también debe de haber campaña de educación vial a los usuarios de parte de las autoridades pertinentes.

Alberto Arias Ramírez afirma que la designación de paraderos en un intervalo de 2 cuadras son de gran importancia para el orden que se necesita en la transportación urbano de Guayaquil, ya que los transportistas urbanos no tienen que parar cada cuadra sino en los paraderos designados.



CAPITULO V

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Guayaquil cuenta con dos tipos de transporte terrestre público de pasajeros urbano. En primer tenemos el Sistema Integrado de transporte Masivo o también conocido como Metrovía, en segundo lugar tenemos transporte terrestre público urbano convencional. Tanto como la metrovía como el transporte convencional han tenido problemas para dar un buen servicio para los ciudadanos Guayaquileños.

Por eso, para poder realizar el análisis de La calidad de servicio del transporte terrestre público urbano convencional de pasajeros en la ciudad de Guayaquil se debió de recurrir a encuestas de las cuales fueron tomados a usuarios que utilizan el Transporte Terrestre Público de Pasajeros urbano en la ciudad de Guayaquil. Los clientes están seguros de que el sistema de transporte terrestre público de pasajeros urbano y el sistema integrado de transporte masivo en la ciudad de Guayaquil afectan negativamente por diversos aspectos, los cuales se los encuentra en el ámbito social, cultural y afirman que estos son lesivos para la calidad de vida de los guayaquileños

5.1 FALENCIAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTE PÚBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Entre las falencias encontradas en el servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano en la ciudad de Guayaquil se vienen desde la época de las locomotoras a vapor que reemplazaron a las líneas ferroviarias a tracción animal debido al momento en que aparecieron estas locomotoras y el humo, el

vapor y el ruido en las casas aledañas hacían de estas verlo como una problemática para la salud.

En la actualidad tanto en el sistema de transporte terrestre público de pasajeros urbano y el sistema integrado de transporte masivo tienen dificultades para ofrecer un buen servicio a sus respectivos usuarios ya que contaminan el medio ambiente de uno u otra manera ya que en el sistema de transporte urbano convencional los buses son vetustos y emanan humo con una afectación bastante grande en el medio ambiente.

Cabe recalcar que los buses articulados del Sistema Integrado de Transporte Masivo también afectan al medio ambiente con el humo que emanan y esto es una de las falencias encontradas ya que existen personas que tienen problemas de salud y al inhalar por accidente el humo expulsado por los buses afecta al organismo corporal.

5.2 VARIABLES QUE INCIDEN AL MOMENTO DE OFRECER EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PUBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PREGUNTA 1 - ENCUESTAS)

Tabla 3: Cuáles son los problemas del servicio de transporte público.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Falta de buses para los usuarios	148	37,0	37,1	37,1
ventilación en horas pico	161	40,3	40,4	77,4
falta de seguridad	90	22,5	22,6	100,0
Total	399	99,8	100,0	
Missing System	1	,3		
Total	400	100,0		

Fuente: Autor

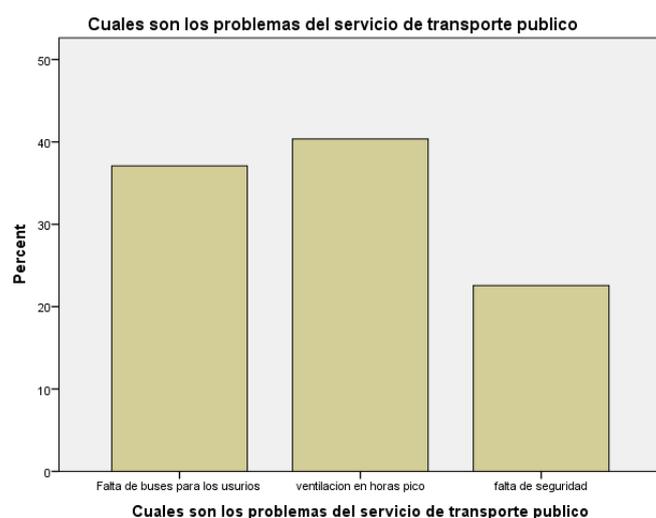
Elaborado por: Autor

De la mayoría de los usuarios consultados en las encuestas realizadas a las 400 personas que usan el Transporte urbano, aunque muchos anotaron más de una respuesta. Se les pidió que enmarquen la más importante. Por lo que 37.1 % de los clientes aseguran que se requiere una mayor demanda de unidades en horas pico para los usuarios tanto de la Metrovía como quienes utilizan el transporte convencional porque ellos salen de extensas horas de trabajo y de estudio y lo que quieren evitar es el roce con las demás personas.

Pero, el 40,4% de los usuarios aseguran que la falta de ventilación en los buses en horas pico es de mayor importancia puesto que el tráfico vehicular y buses a full hacen que el calor se encierre en los buses.

Aunque la falta de seguridad es un tema de mucha importancia en los buses de transporte urbano, el 22.6 % afirman que debe existir un control de seguridad en los servicios de transporte en la ciudad de Guayaquil.

GRAFICO 2: Problemas del servicio de transporte público.



5.3 SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO POR LUGAR DE RESIDENCIA (PREGUNTA 2 – ENCUESTAS)

Tabla 4: ¿Que tan bueno es el servicio de transporte urbano por donde vive?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bueno	88	22,0	22,0
	Malo	139	34,8	56,8
	regular	173	43,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0

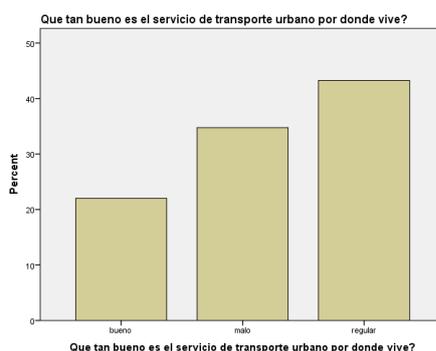
Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

En la ciudad de Guayaquil la calidad de servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano o sistema de integrado de transporte masivo afirman que existen dificultades para brindar un buen servicio. El 43.3 % de los habitantes de Guayaquil encuestados afirman que el servicio de transporte por su lugar de residencia es regular por lo que necesita mejorarlo.

En segundo lugar tenemos que el 34.8 % de los ciudadanos encuestados afirman que en Guayaquil el servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano es de mala calidad por lo que sugieren mejorarlo en las rutas de las metrovías, unidades nuevos.

GRAFICO 3: Calidad del servicio de transporte urbano.



5.4 MEJORAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE (PREGUNTA 3 - ENCUESTAS)

Tabla 5: ¿Cree Ud. que el transporte necesita mejorar? En qué aspectos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid calidad de servicio	131	32,8	32,8	32,8
renovación vehicular	191	47,8	47,8	80,5
asientos asignados para discapacitados	73	18,3	18,3	98,8
Otros	5	1,3	1,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Autor

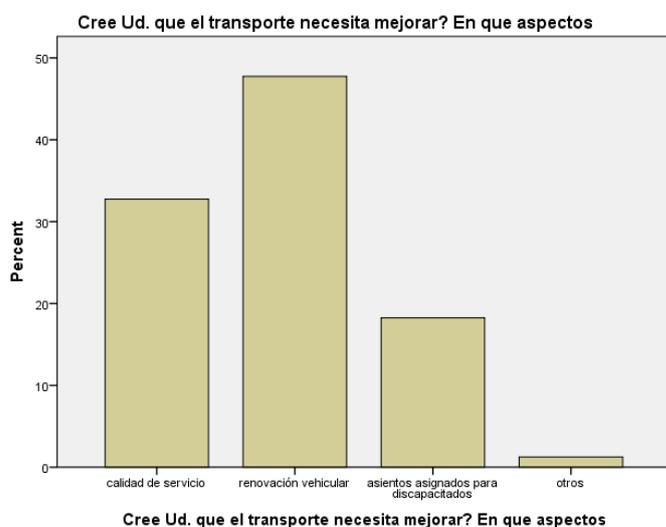
Elaborado por: Autor

En las encuestas realizadas a los ciudadanos que habitan en la ciudad de Guayaquil y que utilizan el servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano o también utilizan la metrovía afirman como primera opción la renovación vehicular con 47.8% puesto que en la ciudad de Guayaquil existe un gran cantidad de buses viejos y vetustos y que necesitan ser renovados para que puedan brindar un buen servicio.

En segundo lugar, la calidad de servicio debe de ser mejorada porque si no se la mejora no se podrá brindar un buen servicio.

Finalmente, las personas afirman que los asientos asignados para personas con discapacidad en los sistemas de transporte terrestre público de pasajeros no existe en la mayoría de ellos por lo que requieren asignarlos.

GRAFICO 4: En que aspectos el transporte debe mejorar.



5.5 FALENCIAS EN EL SERIVICIO A CARGO DE LOS CHOFERES DE TRANSPORTE URBANO (PREGUNTA 4 – ENCUESTAS)

Tabla 6: ¿Cuál es el mayor problema de los transportistas?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
falta de educación	166	41,5	41,5	41,5
Valid Estrés	141	35,3	35,3	76,8
los usuarios	93	23,3	23,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

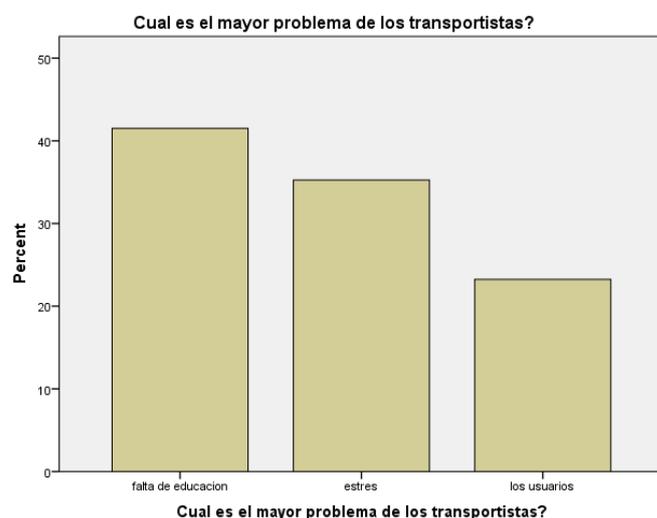
En las encuestas realizadas a los ciudadanos que habitan en la ciudad de Guayaquil y que utilizan el servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano necesitan mejorar en su educación porque existe la mayoría de ellos con falta de educación y que necesitan mejorarlo.

Como segundo punto el 35.3% de los encuestados en la ciudad de Guayaquil afirman, el estrés que tienen los choferes profesionales es grande porque

tienen que cobrar a los pasajeros, peleas con los buses de la misma compañía y con buses de otras compañías.

Como último punto tenemos que los usuarios son un gran problema para los choferes profesionales debido a que ellos tienen el pensamiento de que si me recoges en donde sea pues déjame donde quiero.

GRAFICO 5: Problemas de los transportistas.



5.6 SUGERENCIAS DE SOLUCIONES POSIBLES PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO (PREGUNTA 5 - ENCUESTAS)

Tabla 7: ¿Cuáles creería Ud. que serían las soluciones posibles para el transporte público?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ampliar rutas	111	27,8	27,8	27,8
mejorar su servicio con usuarios	158	39,5	39,5	67,3
incrementar número de unidades	131	32,8	32,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Autor

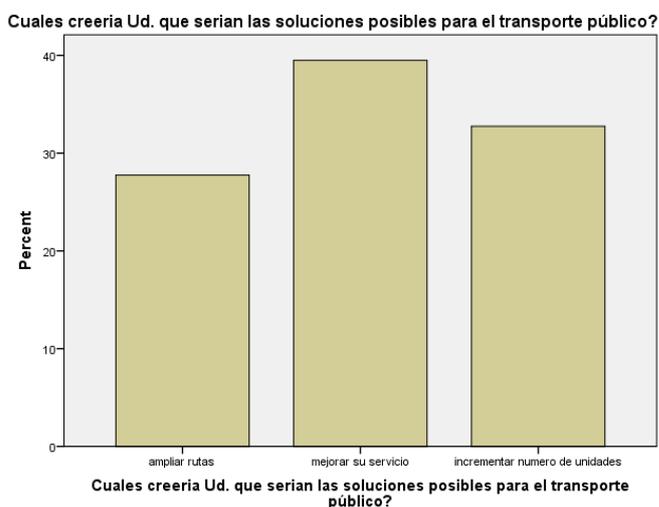
Elaborado por: Autor

Entre las soluciones posibles brindadas por los habitantes de Guayaquil. El 39.5% están totalmente seguro que deben mejorar su servicio, es decir; al momento de brindarlo por parte de los transportistas ya que la falta de respeto que existen tanto del usuario como de los transportistas es bastante grande.

El 32.8 % de los habitantes de la ciudad de Guayaquil están seguros de que deben de incrementar el número de unidades en las metrovías porque si se quiere brindar un buen servicio en las metrovías deben de ampliar el número de unidades para abastecer en horas en que la demanda de pasajeros es demasía.

Y para concluir el 27.8% de los habitantes de Guayaquil han dicho que se deben de ampliar ruta en las metrovías o buses de transporte terrestre público de pasajeros urbano porque existen lugares en donde no llegan ni los buses convencionales ni las metrovías.

GRAFICO 6: Posibles soluciones para el transporte público.



5.7 DIFERENCIAS ENTRE EL SISTEMA DE TRANSPORTE TERRESTRE PUBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y EL SISTEMA INTEGRADO TRANSPORTE MASIVO (METROVIA) – (PREGUNTA 7 – ENCUESTAS)

Entre las diferencias encontradas entre el sistema de transporte terrestre público urbano convencional y el sistema integrado de transporte masivo es que la metrovía cuenta con buses articulados los cuales se desplazan con un camino que avanzan parada tras parada hasta llegar a la terminal de buses de transporte masivo y cuentan con una flota de buses que sirven como abastecedores, mientras que el en sistema de transporte convencional los buses salen desde la estación del servicio de transporte con un tiempo determinado y los buses durante el recorrido van captando usuarios quienes se dirigen a un destino fijo.

En segundo lugar, el sistema integrado de transporte masivo ofrecen asientos especiales asignados para personas de movilidad reducida, el sistema de transporte urbano convencional por los vetustos carros en su mayor parte no cuentan con estos asientos y eso hace que el servicio se vea deteriorado.

La tercera diferencia indagada, la metrovía cuenta con un sistema de seguridad ligeramente mejor que los buses de transporte urbano convencional ya que en sus casetas o paradas vigilan que no ingresen personas bajo efectos de alcohol o drogas pero en el interior de las casetas cuando los buses de la metrovía van a full los ladrones aprovechan para meter la mano en el bolsillo y robar las pertenencias de otras personas.

5.8 PRINCIPALES CAUSAS DE CONTAMINACION DEL SERVICIO (PREGUNTA 8 - ENCUESTAS)

Tabla 8: El transporte público en la ciudad de Guayaquil contamina el medio ambiente

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Si	388	97,0	97,0	97,0
No	12	3,0	3,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

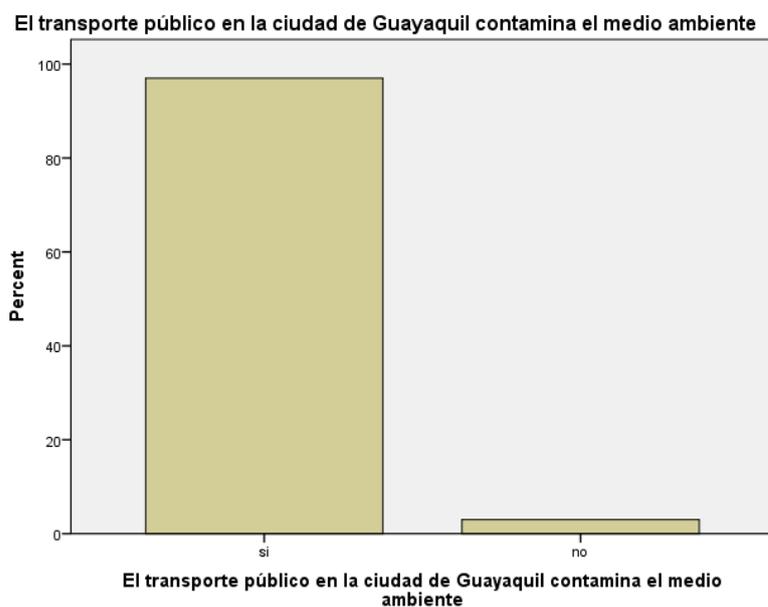
De la mayoría de los usuarios consultados en las encuestas realizadas a 400 personas, 12 de los clientes afirman que los buses no contaminan el medio ambiente en Guayaquil, las 488 creen que si contaminan el medio dando como resultado que el 97 % de los Guayaquileños dieron sus razones por las que si contaminan el medio ambiente.

Entre las causas principales que los Guayaquileños están seguros de que el Sistema de Transporte terrestre público de pasajeros urbano convencional y el sistema integrado de transporte masivo - metrovía contaminan el medio ambiente son las siguientes:

El humo que emanan los buses de transporte urbano convencional y los buses articulados del sistema integrado de transporte masivo porque eso aporta en la contaminación del medio ambiente y ayuda a destruir la capa de ozono.

El ruido es considerado como un contaminante, ya que con el hecho de tocar la corneta o el pito del bus tiende a ser molesto y estos producen efectos fisiológicos y psicológicos nocivos para personas con sensibilidad en sus oídos.

GRAFICO 7: Contaminación ambiental por el transporte público.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSION

El problema del transporte se viene dando en Guayaquil con la aparición de la locomotora, por el ruido que afectaba al medio ambiente. A lo mencionado, el transporte en general contamina el medio ambiente con la emanación de humo y CO₂. La calidad de servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil afecta negativamente en el ámbito económico, social y ambiental. Puesto que con los vetustos buses y con la falta de educación de choferes profesionales hacen de este un mal servicio. A lo expuesto, La falta de ventilación en horas en que los clientes van saturado por el calor y por la demasía de los demás usuarios crean un gran problema para el transporte urbano masivo y convencional.

De los dos tipos de sistema de transporte que cuenta la ciudad de Guayaquil ambos tienen falencias abastecimiento de buses convencionales y buses articulados en horas pico para que los usuarios se sientan satisfechos. Cabe recalcar que la falta de seguridad hace del transporte urbano convencional como una de las más riesgosas al momento de elegir un medio de movilización de un lugar a otro y a la metrovía como una de las más seguras al momento de elegir un medio de movilización.

Amplificando, basado en las encuestas realizadas a los 400 ciudadanos que habitan en Guayaquil afirman que el Transporte Terrestre Público Urbano de Pasajeros el servicio es regular y malo porque existen Buses vetustos y necesitan de ser renovados para que puedan brindar un buen servicio.

Asimismo, en el sistema integrado de transporte masivo existen falencias como la falta de buses articulados en las paradas y que necesitan ser excesivos en horas en que la demanda de pasajeros es grande, si a esto se agrega la falta de rutas en zonas donde los buses de transporte convencional no llegan.

Como siguiente punto, las diferencias encontradas entre los buses de transporte terrestre público urbano convencional de pasajeros y la metrovía, es bastante porque en la metrovía tienen paradas destinadas y los buses convencionales tienen a recorrer por las calles en sus rutas recogiendo pasajeros.

Añadiendo que los buses de transporte urbano y la metrovía contaminan el medio ambiente y afectan a la salud de los seres humanos porque el ruido por parte de los buses y la emanación de humo hace que exista contaminación.

Para concluir el transporte urbano convencional necesita mejorar en todos sus aspectos por lo que afectan negativamente en los aspectos ambientales, culturales, sociales, serviciales para que puedan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos Guayaquileños.

RECOMENDACIÓN

Las recomendaciones que se hacen aquí sirven de propuesta. Una de las recomendaciones es hacer concientizar a los choferes profesionales y a los usuarios del servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano para poder prometer un servicio de calidad. A más de esto, ofrecer cursos de capacitación o de inducción de servicio al cliente a los choferes profesionales para que puedan brindar una mejor atención a los usuarios. A más de lo expresado, crear un sistema de recaudación en las líneas en el cual se evite los accidentes por las peleas entre buses de la misma compañía o entre cooperativas.

Una de las alternativas, propuesta es en horas que la demanda de usuarios es mucho mayor enviar buses a la menor tiempo. La siguiente alternativa; en caso de no tener buses nuevos o exista mayor afluencia, un sistema de ventilación adaptado para compensar el malestar de los usuarios en caso si lo fuese o buses nuevos con aires acondicionados en horas de calor y brinden al usuario un servicio de calidad.

Finalmente, el servicio de seguridad para las empresas de transporte público urbano debe de ser muy importante, en esas horas en que no hay mucha afluencia de pasajeros y es atraída por los ladrones para esto se ha sugerido la optimización del servicio de las cámaras de vigilancia al interior de los buses de transporte terrestre público urbano de pasajeros.

Revisión de vehículos, antes de que los buses salgan a circular en sus recorridos habituales, en cada compañía, se sugiere que debe de haber un grupo encargado de revisar cada vehículo o bus de transporte revisar todos los

días con la finalidad que no tengan problemas mecánico ni de neumáticos para que no ocasionen congestión vehicular.

Todos los vehículos deben de pasar por un departamento de ingeniería mecánica para que sean examinados y se pueda determinar el tiempo de durabilidad de discos de embragues, platos, rulimanes, zapatas, llantas, baterías, alternadores, motores de arranque, luces, limpia vidrios, sensores que controlen el ingreso y salida de los usuarios para llevar un mejor control y todos los implementos mecánicos del bus.

Otra recomendación, como alternativa de transporte sería el tren elevado, tren subterráneo y transporte acuático.

Se recomienda que los buses de transporte urbano además de tener toda la documentación al día sugiero que tengan una póliza de seguro para daños propios y daños a terceros como plus del SOAT que es exigido obligatoriamente por la Agencia Nacional de Tránsito.

Asimismo de las recomendaciones mencionadas, se sugiere crear una sola compañía o cooperativa de transporte terrestre público urbano convencional de pasajeros que tengan recorridos similares y así evitar los accidentes ya que por andar a exceso de velocidad por competencia entre ellos y entre compañías de similar recorrido ocasionen accidentes e inclusive hasta la muerte de ciudadanos por la irresponsabilidad de ciertos conductores.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO DE PASAJEROS URBANO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Para mejorar la calidad de servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano en la ciudad de Guayaquil se debe de concientizar a los choferes y a los usuarios a que deben de respetar los paraderos establecidos por la ANT y así evitar que el bus de transporte terrestre público de pasajeros urbano ocasione accidentes cuando detienen su movilización y el auto que viene detrás ocasione una colisión.

Como principal requisito Los choferes de transporte terrestre público de pasajeros urbanos deben de tener sus licencias de conducir al día sin ningún impedimento de trabajo, lo cual debería de ser revisado tanto como por la compañía de transporte urbano convencional y los propietarios de estos buses de transporte urbano para que no existan conflictos con la ANT por no tener sus reglamentos al día.

6.1 CURSOS DE CAPACITACION DE SERVICIO AL CLIENTE A LOS CHOFERES PROFESIONALES

En la actualidad existe El Sindicato de choferes para formar Profesionales de Calidad y brinden un servicio de lujo. Se debe de ofrecer por parte de las compañías de transporte público de pasajeros urbano los diferentes cursos de capacitación para los choferes profesionales, porque como su palabra lo dice son profesionales en el volante y deben de tener la paciencia necesaria con los usuarios y parar en los paraderos respectivos.

6.2 SISTEMA DE RECAUDACIÓN PARA BUSES DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO CONVENCIONAL URBANO

En la actualidad existe un sistema de recaudación muy común en el chofer profesional cobra el pasaje al usuario para poder ofrecerle el servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano. En la cual los problemas son frecuentes por la falta de comunicación.

Crear un sistema de recaudo único en la cual los choferes profesionales eviten los roces entre compañeros al momento de cobrar a los usuarios y se dediquen exclusivamente a manejar. Además de esto, un sistema en donde no importa el puntaje en que se haga pero todos van a ganar el mismo porcentaje de dinero; es decir, no va a ver competencia entre compañeros de la misma compañía.

6.3 BUSES CONVENCIONALES CON AIRE ACONDICIONADO

Buses nuevos que brinde el servicio de aire acondicionado en horas pico para el confort de los usuarios y compensar la falencia de buses llenos de pasajeros y alivianar el roce piel con piel con personas con olores extremadamente fuertes.

A más del servicio de ventilación, la renovación vehicular para que puedan brindar un mejor servicio y en caso de que los buses estén viejos o vetustos hacer adaptaciones para ofrecer un servicio de ventilación para la satisfacción de los clientes.

6.4 OPTIMIZAR EL SERVICIO DE LOS EQUIPOS DE SEGURIDAD EN BUSES CONVENCIONALES

La seguridad en un bus de transporte terrestre público de pasajeros urbano en la ciudad de Guayaquil es de gran importancia, ya existen en un 90% de la transportación pública equipos de cámaras de seguridad instalados para evitar los robos y un botón de pánico. A pesar de aquello, los transportistas mencionan que no existe una respuesta inmediata ante una situación de robo, por esta razón se sugiere que en la ECU 911 exista una mayor coordinación con las cooperativas o compañías, dirigentes y conductores para una reacción inmediata.

Además de esto, policías encubiertos de civil que se suban a los buses de transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil en lugares considerados de mayor riesgo o peligro para evitar los asaltos y robos en dichas unidades.

6.5 CAMPAÑA DE ORIENTACION VIAL PARA LOS USUARIOS Y PEATONES CONSTANTEMENTE

Debe existir una campaña de orientación vial para los usuarios y los peatones de transporte terrestre público urbano convencional de pasajeros puesto que si estas personas son orientadas de manera correcta de no cruzar las avenidas por zonas prohibidas, de no parar a los buses en cualquier parte y contribuir con los transportistas, cumpliendo y haciendo cumplir las normas, para que ellos puedan mejorar su servicio. Entonces, con esta propuesta los transportistas urbano convencional evitan ocasionar accidentes viales ya que están siendo respetadas las leyes de transito por parte de los peatones. Con

estas campañas agresivas de orientación vial los transeúntes y los usuarios deben entender que existen zonas inapropiadas para ellos.

6.6 CREACION DE PARADEROS EN CUADRAS DE MAYOR AFLUENCIA EXCLUSIVAMENTE PARA LOS BUSES DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO CONVENCIONAL URBANO DE PASAJEROS

Una de las propuestas de mejoras para la transportación pública urbana convencional sería la implantación de paraderos cada cierta cuadra por parte de las autoridades pertinentes para que los transportistas no recojan en cualquier parte a los usuarios y así evitar accidentes.

Esto podría ser de vital ayuda para concientizar a los pasajeros y a los usuarios porque así los usuarios caminarían hacia las paradas a esperar a los buses y los transportistas de pasajeros urbanos convencionales solamente se dirigirían única y exclusivamente a los paraderos debidamente asignados para el transporte público convencional.

6.7 UNIFICACION DE COOPERATIVAS O COMPAÑIAS CON SIMILITUD DE RECORRIDOS

En la ciudad de Guayaquil en el transporte terrestre público de pasajeros urbano se debe de eliminar la competencia entre cooperativas o compañías con recorridos similares para así puedan optimizar su servicio y su rentabilidad y puedan contribuir con el medio ambiente con menos unidades y menos emanación de humo.

La creación de una compañía con un recorrido exclusivo para evitar la competencia entre otras es de vital importancia para contribuir con el medio

ambiente y con la ciudadanía guayaquileña ya que dejara de existir la competencia entre ellas.

6.8 INCREMENTO EN LAS TARIFAS

Los transportistas, creen que es necesario un aumento de tarifas porque el gasto operacional actual en el transporte es demasiado elevado por lo que no pueden renovar sus unidades por la falta de recursos económicos por lo que esto hace que la calidad de servicio en el transporte terrestre público de pasajeros urbano en la ciudad de Guayaquil se venga deteriorando. Los subsidios que son dados a los transportistas por parte del gobierno no son abastecidos ya que el gasto operacional de los buses es alto.

BIBLIOGRAFÍA

Bermeo, C (2013, 11 de Julio) Transporte público de Guayaquil. *Diario El Telégrafo*.

Recuperado de <http://www.telegrafo.com.ec/opinion/cartas-al-director/item/transporte-publico-de-guayaquil.html> Cabrera, E. (2009) *El control*.

El Cid Editor. Argentina.

En el segmento de vehículos las reglas están claras, no van a ver mayores cambio

(d.f.), (2013, 18 Febrero) Recuperado de:

http://www.elfinanciero.com/produccion/tema_01_2013/produccion_08_2013.pdf

Diario El Telégrafo (2013). *Metrovía reprueba en una evaluación de usuarios*.

<http://www.telegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/item/metrovia-reprueba-en-una-evaluacion-de-usuarios.html>

El control interno no representa una carga administrativa para las Pymes (2012, 3 abril)

Recuperado de:

http://www.elfinanciero.com/produccion/tema_01_2012/produccion_01_2012.pdf

Diario El Telégrafo (2014) *metrovias con problemas para abastecer las rutas*.

Recuperado de: <http://www.telegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/item/metrovia-con-problemas-para-abastecer-las-rutas.html>

Fundación Metrovía. *Que es Metrovía*. (Lectura en línea).

Recuperado de: <http://www.metrovia-gye.com.ec/metrovia.aspx>

Larrea, Pedro (2008) *Calidad del servicio del marketing a la estrategia* Editorial Díaz santos. España

La Corporación Andina de Fomento (2007) *Ecuador: Análisis del sector transporte* Ecuador.

Ley orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2011, 13 abril) Recuperado de <http://www.cte.gob.ec/descarga/ley-organica-de-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial/>

López, M. (2009) *El control de gestión en las Organizaciones* Argentina Ediciones: El Cid Editor.

López, M., (2009) *El control de gestión en las Organizaciones*

IESS protege al trabajador durante jornada laboral, (2013, 31 julio) Recuperado de http://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/iess-protege-al-trabajador-durante-jornada-laboral/10174

Maldonado, A. (2012). *Estado de la situación logística de Ecuador*. (Lectura en línea).

Morrison, A (2008) Los tranvías de Guayaquil Ecuador (en línea)

Consultado 16 abril 2014. Disponible en <http://www.tramz.com/ec/g/gs.html>

Muñiz, L.(2009) Planificación, elaboración y seguimiento de presupuesto Recuperado de <http://books.google.com.ec/books?id=-MjjDlho-FsC&printsec=frontcover&dq=control+presupuestario&hl=es&sa=X&ei=PyQUUr-5MovY8gSFIIHgBw&sqi=2&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=control%20presupuestario&f=false>

Parra, C.;Negrin, E. & Gomez, O. (2009) *Procesos de Servicios: tendencias modernas en su gestión* Editorial Universitaria – Cuba

Recuperado de:<http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>

Pérez – Carballo (2013) *Control de gestión empresarial*. Recuperado de <http://books.google.com.ec/books?id=06ptFLzbjjMC&printsec=frontcover&dq=>

control+de+gestion+empresarial&hl=es&sa=X&ei=yyQUUuz9CKbU2AWEzY
HoCw&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=control%20de%20gestion%20e
mpresarial&f=false

Ramos, I. *Transporte y Desarrollo Económico: un análisis para Bolivia, Colombia y Venezuela (1990 - 2005)*. España, Madrid Tesis doctoral – Universidad Complutense de Madrid – 2011

Sarmiento, I (2005) *SIMULADOR MATEMÁTICO DEL NUEVO SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. TRONCAL “BATALLÓN DEL SUBURBIO-CENTRO URBANO (en línea)*. Recuperado de:
https://www.google.com.ec/?gws_rd=cr&ei=Z4NUU7n2JMuysQT7z4GgDQ#q=tesis+de+ingrid+sarmiento+torres

Secretaria General de la Comunidad Andina de Naciones. (2012). *Indicadores Mensuales de la Comunidad Andina*. (Doc. Estadístico). Recuperado de:
http://estadisticas.comunidadandina.org/eportal/contenidos/1797_8.pdf

Servicio de Rentas Internas - <http://www.sri.gob.ec/web/guest/devolucion-del-iva-a-transporte-terrestre-publico-urbano-de-pasajeros>

Solorzano, C & López, J (2013) *Creación de una Empresa de Servicios Logísticos y Tercerización de Transporte de Contenedores para la Exportación de Productos Agrícolas de Negocios Establecidos en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de titulación. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - 2013

Unda, Abel (2003) *Réquiem por el Transporte? Guayaquil - Ecuador*

ANEXO 1: COMPAÑÍAS Y COOPEATIVAS DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO CONVENCIONAL URBANO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

TRANSABRIL

JUAN PUEBLO I

RAFAEL MORÁN L – 70

RIO AMAZONAS

CESAR SANDINO

SANTIAGO DE GUAYAQUIL

PISO TECHO

FLORIDA L – 28

BARRIO LINDO

CIUDAD DE GUAYAQUIL

TRANSGUAYAS

JOSE JOAQUIN DE OLMEDO

BASTION POPULAR

TARQUI

FLECHA VERDE

10 DE ENERO

TRANSARMIENTO

RAFAEL MORÁN L – 16

CHONGON

PLAYICENT

ASES DEL VOLANTES

CISNE 2

ATAHUALPA

BRISAS DE SANTAY PANORAMA

CIA. CALMORE

CIUDADELAS UNIDAS

CIUDAD DE MILAGRO

DIEZ DE MAYO

DE TRANSPORTE GUAYAQUIL

DIECISEIS DE OCTUBRE

ECUADOR LATINO

EBENEZER

FLORIDA NORTE

GENERAL ELOY ALFARO

GRAN COLOMBIA

GUAYAQUIL LTDA.

HERMANO MIGUEL

HYUNDAI

INTIRUMIÑAHUI

JUAN PABLO II

LIBERTADOR BOLIVAR

LA UNION 6 – 7

LOS CAMBERRAS

LA NUEVA UNION G – 12

NUEVO ECUADOR

NUEVA UNION G – 09

OCTAVIO CORDERO PALACIOS

PUERTO MARITIMO

POLICENTRO

PERLA DEL PACIFICO

PRESIDENTE ELOY ALFARO

PASCUALES

RUTA 77

SIMOON BOLIVAR

TRANSURTRES

TRANSCASTRO

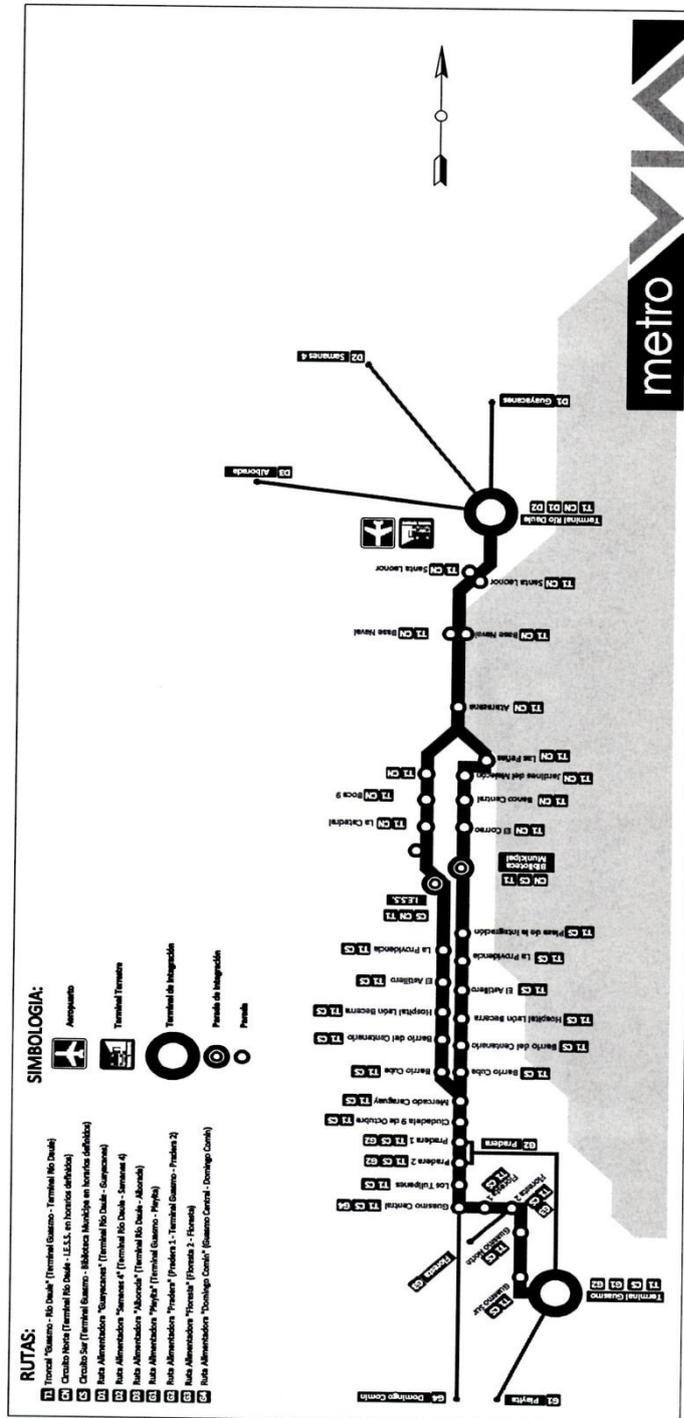
UNIDOS VENCEREMOS

FAUSTINO SARMIENTO

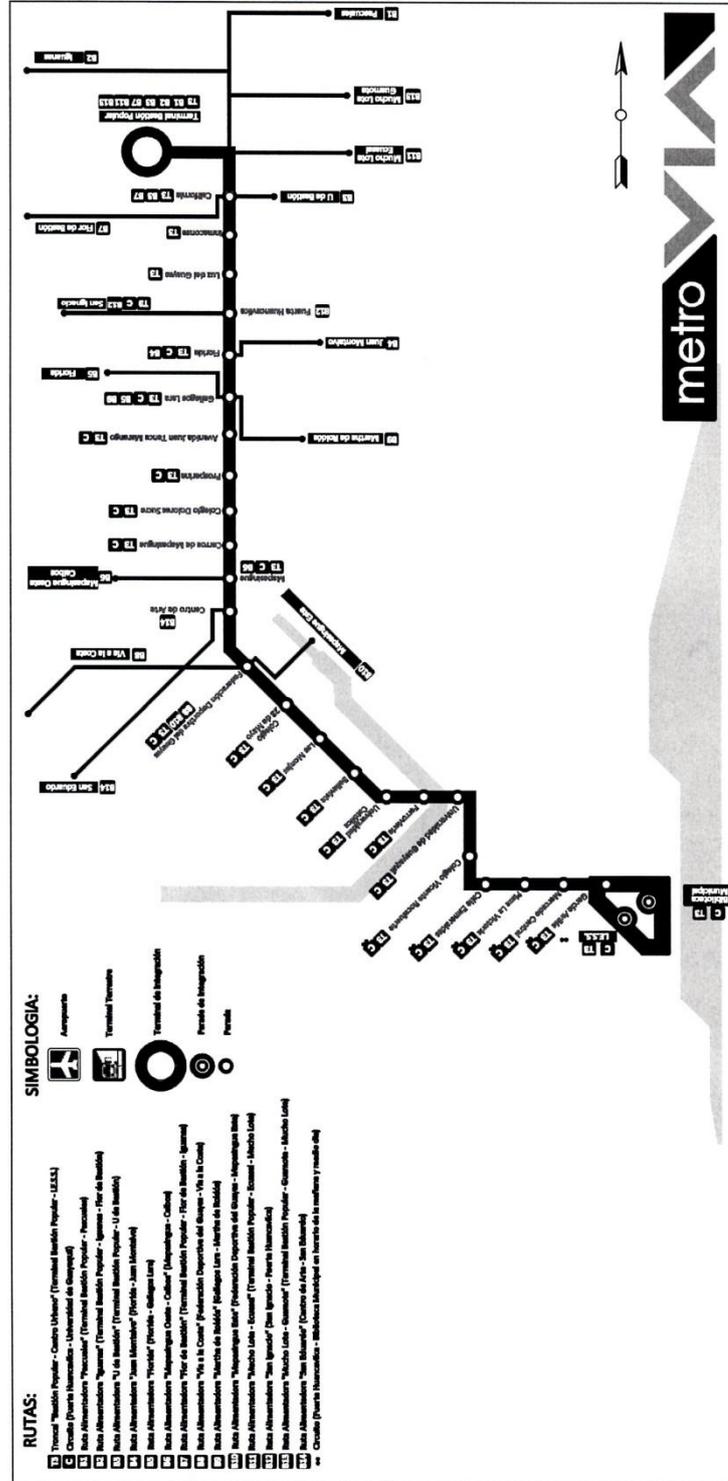
SAUCING

MI RUTA

ANEXO 2: RUTA TERMINAL GUASMO – TERMINAL RÍO DAULE



ANEXO 3: RUTA TERMINAL BASTIÓN POPULAR – CENTRO URBANO (IESS)



ANEXO 5: ENCUESTAS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

¿Cuál es el rango de su edad?

- 15 – 30 años
- 31 – 45 años
- 46 años en adelante

¿Cuál es su género?

- Masculino
- Femenino

¿En qué sector de la ciudad vive usted?

- Norte
- Sur

1. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes del servicio de transporte público?

Falta de abastecimiento de buses para los usuarios

Ventilación en horas pico

Falta de seguridad

2. ¿Qué tan bueno es el servicio de transporte urbano por donde vive?

Bueno

Malo

Regular

3. ¿Cree Ud. que el transporte necesita mejorar? En qué aspectos (sugíralos en caso de ser otros)

Calidad de servicio

Renovación vehicular

Asientos asignados para discapacitados

Otros:

.....
.....

4. ¿Cuál es el mayor problema de los transportistas?

Falta de educación

Estrés

Los usuarios

Otros

5. ¿Cuáles creería Ud. que serían las soluciones posibles para el transporte público? Si su opción es otros (menciónelo)

Ampliar las rutas de metrovía

Mejorar el transporte convencional

Incrementar número de unidades en ambas

Otros

6. ¿Existe un medio de transporte público que brinde un mejor servicio?

Transporte masivo

Bus de Transporte urbano

Otros

7. ¿Qué diferencia encuentra entre la metrovía y el transporte público?

Cumplen con los horarios

Respetan al usuario

Tienen unas paradas destinadas

Otro

8. ¿El transporte público en la ciudad de Guayaquil contamina el medio ambiente?

(De 2 razones)

Si

No

9. De 2 razones por las cuales Ud. cree que el transporte público contamina el medio ambiente en la ciudad de Guayaquil.

.....

.....

GLOSARIO

Calidad de Servicio.- ofrecer algún necesidad intangible o tangible a un cliente determinado de la manera más eficiente.

Servicio.- Brindar ayuda a los que más lo necesitan y en este caso vendrían a ser los clientes o usuarios.

Transporte.- Medio por el cual las personas nos podemos movilizar.

Transporte Urbano.- Medio de transporte el cual las personas se movilizan cancelando un valor por el servicio brindado pero en una ruta y en un horario determinado y por el cual se ofrece un servicio de transporte público para los ciudadanos de Guayaquil.

Metrovía.- Sistema de transporte Masivo implementado en el 2006 por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil para brindar un mejor servicio a la comunidad Guayaquileña.

Metrosardina.- Termino empleado por los usuarios de Guayaquil al sistema de transporte masivo metrovía cuando el articulado se encuentra en su lleno total.

SRI.-Ente del Gobierno Ecuatoriano encargado de realizar los cobros de los impuestos a los ecuatorianos.

Usuarios.-Son todas los clientes que usan el medio de transporte público a menudo y son los que dan su opinión sobre el medio de transporte urbano.