



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TEMA:

**Análisis de la evolución del servicio del sistema
convencional del transporte terrestre público urbano de
pasajeros a causa de las exigencias de las entidades
reguladoras del transporte urbano de Guayaquil.**

AUTORA:

Guananga Bernabé, Cecibel Andrea

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial
Internacional**

TUTORA:

Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth Mgs.

Guayaquil, Ecuador

12 de marzo del 2018



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Guananga Bernabé, Cecibel Andrea**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTORA

f. _____

Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

Guayaquil, a los doce días del mes de marzo del año 2018



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Guananga Bernabé, Cecibel Andrea**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, “Análisis de la evolución del servicio del sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros a causa de las exigencias de las entidades reguladoras del transporte urbano de Guayaquil”, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los doce días del mes de marzo del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Guananga Bernabé, Cecibel Andrea



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Guananga Bernabé, Cecibel Andrea**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo, “Análisis de la evolución del servicio del sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros a causa de las exigencias de las entidades reguladoras del transporte urbano de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los doce días del mes de marzo del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Guananga Bernabé, Cecibel Andrea



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

REPORTE DE URKUND

The screenshot shows the URKUND web interface. On the left, document details are displayed: 'Documento: GUANANGA BERNABE CECIBEL ANDREA AVANCE.docx (D35499995)', 'Presentado: 2018-02-09 13:59 (-05-00)', 'Presentado por: cagb_1395@hotmail.com', 'Recibido: cynthia.roman.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: TESINA Mostrar el mensaje completo'. Below this, it indicates '0% de estas 14 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.' On the right, a 'Lista de fuentes' table is visible with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table lists several sources, including a PDF from the UCSG repository, a document by TT Andres Sarmiento, a page from the ATM website, a page from the tourism website, a Wikipedia page about sectors in Guayaquil, and a document by CARPIO CORONEL KARLA LISSETTE-TT-FCE.

Tema de Investigación Análisis de la evolución del servicio del sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros a causa de las exigencias de las entidades reguladoras del transporte urbano de Guayaquil.

Palabras claves • Conductores profesionales licencia Tipo E • Transporte terrestre público urbano de pasajeros • Usuarios o pasajeros • Revisiones Técnicas vehiculares • Autoridad de Tránsito Municipal (ATM) • Operadora Internacional SGS

INTRODUCCIÓN ANTECEDENTES La evolución del transporte urbano está directamente entlazada con el desarrollo económico y territorial, así como el crecimiento de población urbana en la ciudad de Guayaquil CITATION Age || 9226 (Agenda 21, s.f.). A continuación, se presentará una escala de tiempo donde se podrá evidenciar la evolución de este medio de transporte conforme pasaron los años, empezando desde tranvías de tracción animal, tranvía eléctricas, autobuses, furgonetas hasta colectivos, ver Figura 1. Además, cabe recalcar que conforme el tiempo ha venido transcurriendo, las exigencias del consumidor por igual, en este caso los usuarios, por lo que este servicio con el pasar de los años viene modificando e implementando herramientas que les permitan brindar un servicio me mejor calidad CITATION Ped11 || 9226 (Mosquera, 2011).

Figura 1. Evolución del transporte terrestre urbano. Adaptado de: Los Tranvías de Guayaquil- Ecuador, por A. Morrison, 2008 y La transportación urbana en Guayaquil (1985 - 1990) Realidad y

AGRADECIMIENTO

Le agradezco eternamente a Dios por haberme acompañado en aquellos momentos de debilidad, por haberme guiado por el camino correcto y por haberme fortalecido a terminar con mi carrera.

A mis padres, por aquel sacrificio que me permitió continuar y lograr este triunfo.

De igual manera, mi total agradecimiento aquellos docentes que fueron partícipes en mi formación académica durante estos años de estudios superiores, por su noble trabajo, por su vocación, profesionalismo y su sabiduría.

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme cada día y por su infinita misericordia que me dio fortaleza para continuar.

A mis padres y mis hermanos, por su apoyo incondicional en mis triunfos y fracasos, por su paciencia y motivación a lograr una meta más en mi vida.

A mis abuelos, por haberme acompañado en esta etapa de mucha importancia para mí y por sus sabios consejos.

Por último, a todas las personas que me acompañaron en esta trayectoria universitaria.



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. NANCY IVONNE WONG LABORDE PhD
DECANA DE LA FACULTAD

f. _____

Ing. GABRIELA ELIZABETH HURTADO CEVALLOS Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ing. JULIO RICARDO VILLACRÉS ROCA Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Ing. CYNTHIA LIZBETH ROMÁN BERMEO Mgs.
TUTORA



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

CALIFICACIÓN

CECIBEL ANDREA GUANANGA BERNABÉ

ÍNDICE

ÍNDICE	X
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
APÉNDICES	XIV
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
RÉSUMÉ	XVII
INTRODUCCIÓN.....	2
ANTECEDENTES.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
HIPOTESIS.....	7
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
OBJETIVO GENERAL/ OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
LIMITACIONES Y DELIMITACIONES.....	10
CAPITULO I	11
ESTADO DEL ARTE	11
1.1. Marco Teórico	11
1.1.1 El triángulo del servicio	11
1.1.2 Los 10 principios del nuevo marketing	12
1.2. Marco Conceptual	14
1.2.1 Sistema convencional de transporte terrestre público urbano de pasajeros	14
1.2.2 Entidades reguladoras de tránsito.....	15
1.2.3 Revisión técnica vehicular	17
1.2.4 Transporte seguro público.....	18
1.2.5 Plan Renova	18
1.2.6 Transporte de responsabilidad civil contra terceros	19
1.3. Marco Referencial	21
1.4. Marco Legal.....	22
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y RELACIÓN DE VARIABLES	24
CAPITULO II	25

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1. Enfoque de la investigación.....	25
2.2. Alcance de la investigación.....	25
2.3. Diseño de la investigación	25
2.4. Método de investigación.....	26
2.5. Tipo de muestra	26
2.6. Técnicas de investigación	27
2.7. Análisis de datos cuantitativos	27
2.8. Tamaño de la muestra.....	28
CAPITULO III	32
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	32
3.1. Análisis de datos cualitativos	32
3.1.1 Entrevista al gerente general de la Cooperativa de transporte “Juan Pablo II” 32	
3.2. Análisis de datos cuantitativos	33
3.2.1 Normativas aplicadas por parte de las entidades reguladoras del transporte público en los últimos cuatro años.....	33
3.2.2 Encuestas realizadas a usuarios del transporte terrestre público urbano de pasajeros.....	37
3.2.3 Análisis de la relación entre la variable dependiente e independiente.	44
3.2.4 Análisis del Flujo de caja operacional del transporte público en los últimos 4 años	45
PROPUESTA DE MEJORA	49
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	55
APÉNDICES	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Áreas problemáticas del transporte público de Guayaquil	15
Tabla 2. Distribución de las parroquias urbanas en los cuadrantes que se encuentra dividida la ciudad de Guayaquil	30
Tabla 3. Muestra por cuadrante que se divide la ciudad de Guayaquil.....	31
Tabla 4. Revisiones por parte de la Comisión de Tránsito del Ecuador y la Autoridad de Tránsito Municipal en los últimos cuatro años	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Modelo del triángulo del servicio.	11
Figura 2. Mapa de la ciudad de Guayaquil.	26
Figura 3. Número de habitantes del cantón de Guayaquil por parroquias (rurales y urbanas).	29
Figura 4. Percepción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por el transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil.	38
Figura 5. Modelo del triángulo del servicio referente al servicio del transporte público.	39
Figura 6. Influencia de las entidades reguladoras de tránsito en las mejoras del sistema de transporte terrestre público en la ciudad de Guayaquil.	40
Figura 7. Satisfacción respecto al servicio recibido por el sistema de transporte terrestre público en la ciudad de Guayaquil.	41
Figura 8. Necesita mejoras el sistema de transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil.	42
Figura 9. Aspectos que requieren atención en el sistema convencional de transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil.	43

INDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1. Evolución del servicio del transporte público de la ciudad de Guayaquil (1881-2017).....	60
Apéndice 2. El municipio asume el control del tránsito en Guayaquil.....	62
Apéndice 3. Certificado de revisión técnica vehicular 2017	63
Apéndice 4. Transporte público seguro	65
Apéndice 5. Plan Renova.....	66
Apéndice 6. Seguro contra tercero (2001).....	67
Apéndice 7. Encuesta sobre la evolución del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Guayaquil.....	68
Apéndice 8. Formulario de entrevista	69
Apéndice 9. Requisitos en las unidades de transporte urbano para autorización del alza de pasaje.....	70
Apéndice 10. Ficha para bus urbano de dos puertas.....	71
Apéndice 11. Ficha para bus urbano de tres puertas	73
Apéndice 12. Ficha para buseta.....	75
Apéndice 13. Diseño de bus urbano de dos puertas para corredores.....	76
Apéndice 14. Diseño de bus urbano de tres puertas para corredores	78
Apéndice 15. Tablas SPSS.....	80
Apéndice 16. Flujo de caja operacional del transporte público en los últimos cuatro años.	81
Apéndice 17. Resultados revisiones técnicas semestrales del año 2017	84

RESUMEN

El transporte público ha presentado falencias en cuanto a la calidad de servicio ofrecida a sus usuarios, motivos por el cual las autoridades de tránsito han ejercido mayor control en el cumplimiento de sus normativas. El objetivo de la investigación fue analizar la calidad del servicio ofrecido por el transporte público bajo la aplicación de normas y regulaciones de las entidades reguladoras del transporte público en los últimos 4 años (2014-2017). La metodología aplicada fue de tipo mixta mediante un enfoque descriptivo, en donde los datos fueron recolectados por medio de formularios de Google y posteriormente procesados en SPSS. Luego del análisis del Chi- cuadrado de Pearson se determinó que las regulaciones introducidas por parte de la Comisión de Tránsito del Ecuador y Autoridad de Tránsito Municipal han influido en la calidad de servicio percibida por los usuarios en los últimos cuatro años. De los 385 usuarios encuestados, 345 representados en un 90%, consideraron que el servicio del transporte público ha mejorado. De ese 90%, 330 usuarios señalaron que la mejora se presentó debido a las disposiciones exigidas por parte de las entidades. Evidentemente, aún existen varios usuarios que no se encuentran completamente satisfechos respecto al servicio recibido versus el deseado. Por esta razón, el gobierno deberá intensificar estrategias que ayuden a los agentes involucrados a mejorar el sistema del transporte público, lo cual promoverá el desarrollo de los sectores que intervienen con ella.

Palabras Claves: CONDUCTORES PROFESIONALES; TRANSPORTE PÚBLICO; USUARIOS; REVISIONES TÉCNICAS VEHICULARES; ENTIDADES REGULADORAS DE TRÁNSITO

ABSTRACT

Public transport has presented shortcomings in terms of the quality of service offered to its users, reasons why transit authorities have exercised greater control in complying with their regulations. The objective of the research was to analyze the quality of the service offered by public transport under the application of rules and regulations of the public transport regulatory entities in the last 4 years (2014-2017). The methodology applied was of mixed type through a descriptive focusing, where the data was collected through Google forms and later processed in SPSS. After the Pearson chi-square analysis, it was determined that the regulations introduced by the Ecuadorian Transit Commission and the Municipal Transit Authority had influenced the quality of service perceived by users in the last four years. Of the 385 users surveyed, 345 represented by 90%, considered that the public transport service has improved. Of that 90%, 330 users indicated that the improvement was presented due to the provisions required by the entities. Blatantly obvious, there are still several users who are not completely satisfied regarding the service received versus the desired service. For this reason, the government should intensify strategies that can help the agents involved to improve the public transport system, which will promote the development of the sectors that intervene with it.

Keywords: PROFESSIONAL DRIVERS; PUBLIC TRANSPORT; PUBLIC TRANSPORT USERS; VEHICLE TECHNICAL REVIEWS; PUBLIC TRANSPORT REGULATORY ENTITIES.

RÉSUMÉ

Le transport public a présenté des insuffisances en termes de sa qualité de service offerte à leurs usagers. C'est la raison pour laquelle les autorités de transport ont exercé un plus grand contrôle sur le respect de leurs réglementations. L'objectif de la recherche était d'analyser la qualité du service offert par les transports publics dans le cadre de l'application des règles et règlements des entités de régulation des transports publics au cours des 4 dernières années (2014-2017). La méthodologie appliquée était de type mixte à travers une approche descriptive, où les données ont été collectées à travers des formulaires Google et ensuite traitées dans SPSS. Après l'analyse du khi-carré de Pearson, il a été déterminé que les règlements adoptés par la Commission de transport équatorienne et l'autorité de Transit Municipal ont influencé sur la qualité du service perçue par les utilisateurs au cours de ces quatre dernières années. Sur les 385 utilisateurs interrogés, 345 qui représentaient le 90%, ont estimé que le service de transport public a amélioré. Parmi ces 90%, 330 utilisateurs ont indiqué que l'amélioration avait été présentée en raison des dispositions exigées par les entités. Évidemment, il y a un certain nombre d'utilisateurs qui ne sont pas entièrement satisfaits du service reçu par rapport au service souhaité. Pour cette raison, le gouvernement devrait intensifier les stratégies qui aident les agents impliqués à améliorer le système de transport public, ce qui favorisera aussi le développement des secteurs qui interviennent avec lui.

Mots Clés : CONDUCTEURS PROFESSIONNELS ; TRANSPORT PUBLIC ; USAGERS DU TRANSPORT PUBLIC ; REVISION TECHNIQUES DE VEHICULES ; REGULATEURS DE TRANSIT.

INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Guayaquil, existe una gran evolución en cuanto al sistema convencional del transporte público urbano de pasajeros, este servicio con el pasar de los años ha recibido muchas críticas, las cuales se debieron a la prestación de un servicio poco eficiente, contaminación al medio ambiente, accidentes, caos vial y otros. Mejorar este servicio se considera como un reto grande para la ciudad y en lo que muy poco ha avanzado en referencia a los demás países.

Por lo cual, el transporte público se ha visto forzado a regularse constantemente para lograr ofrecer un servicio el cual consiga satisfacer a sus usuarios. Aquellas regulaciones y controles hacia el mismo se ejercen para el cumplimiento de normas, leyes y reglamentos emitidos por las entidades reguladoras del transporte urbano.

El transporte público es considerado como un elemento esencial y favorable para una ciudad debido a que este permite la movilización diaria de los ciudadanos hacia sus diferentes lugares de trabajo, áreas de recreación u hogares. En el ámbito laboral, este servicio es tan importante porque posibilita el desplazamiento de la mano de obra es decir la fuerza laboral que tiene una ciudad (Tello Briceño & Trujillo Reyes, 2015).

Los usuarios del sistema siempre buscarán calidad de servicio como: tarifas cómodas, seguridad, diferentes rutas, accesibilidad, comodidad, rapidez y eficiencia (Institute for Transport Studies, 2010). Se constata que el servicio del transporte público dentro de la ciudad ha trabajado rigurosamente para lograr ofrecer un buen sistema que abarque todas estas características y muchas más. Esta investigación busca a dar a conocer todo lo que los buses urbanos han atravesado para seguir circulando por las calles de esta hermosa ciudad.

Cabe indicar que conforme los años han transcurrido, las exigencias por parte de los usuarios también. Motivo por el cual este servicio se ha visto forzado a la implementación de nuevas herramientas, que les permitan brindar un servicio cada vez más eficiente y favorable para la ciudad.

ANTECEDENTES

La evolución del transporte urbano está directamente enlazada con el desarrollo económico y territorial, así como el crecimiento de la población urbana que tuvo la ciudad de Guayaquil (Agenda 21, s.f.). Se conoce que este medio de transporte evolucionó desde tranvías de tracción animal, tranvía eléctricas, furgonetas, busetas hasta buses (García de Véliz & Villavicencio,1993). En el año 1881, surgió el primer transporte, el cual empezó como tranvías de tracción animal que se deslizaban sobre rieles, luego en el año 1906, surgió el tranvía eléctrico, dejando atrás la explotación de los animales.

En el año 1930, apareció la primera empresa de autobuses urbanos en la ciudad de Quito, quienes tenían tarifa 10 centavos de sucre (Morrison, 2008). En el año 1947, llegaron los colectivos con tarifa 1 sucre, aquellos tenían capacidad de solo 6 personas, pero debido a la alta demanda de pasajeros se adaptó la carrocería para aumentar su capacidad a 16 personas. En el año 1972 surgieron cooperativas de furgonetas las cuales complementaban el servicio del transporte público (García de Véliz & Villavicencio,1993).

En 1978, debido a la *Guerra de los 20 centavos* en el gobierno de Jaime Roldós, el pasaje subió a 1.40 y se mantuvo 1 sucre solamente para los estudiantes. Luego en los próximos años, se generaron protestas por parte de los transportistas por el alza del pasaje y en el año 1982 el valor del pasaje en todo el Ecuador subió a 2.50 sucres de lunes a viernes y a 3 sucres los fines de semana y feriados. No obstante, a eso, los transportistas continuaron con huelgas en los años siguientes y en 1986 el pasaje subió a 10 sucres para busetas y 8 sucres para buses (El Comercio, 2014).

En los dos próximos años, el consejo nacional de tránsito aprobó el alza del pasaje a un 20%, en vista a ese elevado aumento, se vieron desacuerdos por parte de la ciudadanía. Fue en 1992 en donde sin autorización alguna los transportistas empezaron a cobrar 100 sucres, motivo por el cual el consejo considero aprobar la tarifa en 90 sucres (El Comercio, 2014). En 1992, el presidente Sixto Durán Ballén, no subió el

pasaje debido a medidas económicas que atravesaba el país, sin embargo, en el año próximo paso de 100 a 150 sucres.

En el año 1995, el gobierno subió tres veces el pasaje, debido a continuas protestas por los transportistas y en el siguiente año también se presentó un alza (El Comercio, 2014). Fue en el año 1997, cuando Petroecuador subió el combustible se llevó a cabo nuevamente el alza del pasaje. En el año 2000 después de la dolarización el pasaje se fijó a 0.20 centavos y en los próximos tres años, el mismo subió a 0.25 centavos de dólares de los Estados Unidos de América (El Comercio, 2014).

En el año 2006, este sector pidió un aumento de tarifa y fue negada por el Gobierno a pesar de que se presentaron distintas protestas en donde hubieron heridos y detenidos. Después de 13 años de mantener la misma tarifa, se aumentó el pasaje de 0.25 centavos a 0.30 centavos de dólares de los Estados Unidos de América, el cual aún se mantiene hasta la actualidad. Este servicio ha pasado a través de diversas circunstancias las cuales han influido en la evolución de las mismas (El Comercio, 2014) (*Ver Anexo 1*).

De igual manera, la calidad del servicio ha mejorado simultáneamente con la evolución que han tenido los buses urbanos debido a la adaptación a su entorno como se observa en sus antecedentes. Existen evidencias sobre aquellos cambios que tuvo el transporte público a lo largo del tiempo. Esto fue posible ya que el transporte público se normaliza año a año a través de las exigencias por parte de las entidades reguladoras de tránsito.

Los Gobiernos de turno han visto la necesidad y la obligación de mejorar este servicio debido a los constantes incrementos de población que tuvo la ciudad. El tránsito vehicular empezó a realizarse desde el 1948 y ha pasado a manos de varias entidades, las cuales han aportado para el desarrollo del transporte público. Desde la renovación de las unidades, capacitaciones a los conductores, control en el cumplimiento de las normas y leyes hasta más cobertura en distintas zonas de la ciudad, se han visto realizadas a lo largo de estos cuatro años, por lo tanto, se esperaría que estos cambios tengan resultados en la percepción de calidad del servicio por parte del usuario.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio del transporte urbano tuvo constantemente altibajos debido al bajo rendimiento que brindaba a sus usuarios. Desde conductores no calificados para manejar este medio de transporte hasta la higiene del interior de este, eran temas usuales que se encontraban en los diferentes medios de comunicación de la ciudad. A las condiciones deficientes de los buses urbanos también se sumaban la conducta inapropiada del conductor, paradas no apropiadas, exceso de pasajeros, prolongado tiempo de espera, poca seguridad dentro de la unidad y sobre todo exceso de velocidad (Gran Guayaquil, 2014).

Las entidades reguladoras del transporte urbano han realizado muchas modificaciones a la modalidad de este sistema de transporte público, una de ellas fue la implementación de paradas específicas con la finalidad de evitar que los mismos se detengan en cualquier sitio de la ciudad, promover orden y a su vez ayudar a reducir la congestión vehicular (González, 2016).

Debido a muchos incumplimientos con las leyes de tránsito, la Autoridad de Tránsito Municipal junto con el Centro de Control de Flota de Transporte Públicos decidieron observar los desplazamientos que realizan los buses urbanos, para así ejercer más control. Según Andrés Roche¹, gerente general de la ATM, en diario Expreso.ec, explico que “en tiempo real se controla velocidad, ruta y paradas”; agregó que “si hay incumplimiento se sanciona”. Ellos creen firmemente que, a través de más normativas, el servicio mejorara.

En los últimos cuatro años se evidenció que las autoridades de tránsito se encuentran cada vez más rigurosas y minuciosas en las inspecciones a los buses urbanos. Esto es debido a que ciertos vehículos circulaban dentro de la ciudad pese al mal aspecto que tenían. Se debe cumplir con los parámetros establecidos al momento de la revisión, en caso de que no apruebe, tendrá plazo de 30 días para volver a presentarse y hasta una tercera oportunidad es posible. Los buses urbanos deben cumplir

¹ (2017) Diario Expreso

con revisiones técnicas semestrales (Ministerio de Transporte y Comunicaciones , 2008).

Además, de carrocerías en mal estado, asientos dañados, llantas lisas, luces dañadas y más factores que arrastraban cotidianamente los buses urbanos fueron motivos que conllevaron a las entidades reguladoras del transporte urbano de Guayaquil a ejercer más control y supervisión a los mismos.

De manera que, los usuarios esperarían una mejor calidad del servicio por parte de ellos debido al cumplimiento de las normas y regulaciones introducidas por estas instituciones. Se observan proyectos de mejora para los buses urbanos con el fin de continuar implementando más herramientas de mejora que contribuyan a un mejor servicio para una de las ciudades considerada como la más poblada y la más grande de la República del Ecuador.

HIPOTESIS

Hipótesis nula

H₀: No hubo mejora en la calidad del servicio ofrecido por el transporte público pese a las normas y regulaciones exigidas por parte de las entidades reguladoras de tránsito de Guayaquil.

Hipótesis alternativa:

H₁: Si hubo mejora en la calidad del servicio ofrecido por el transporte público debido a las normas y regulaciones exigidas por las entidades reguladoras de tránsito de Guayaquil.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio de esta investigación se analizará la evolución que tuvo el transporte público urbano a través de las normativas aplicadas por las entidades reguladoras del transporte urbano en los últimos cuatro años. Realizar este estudio es indispensable y necesario porque se observará la influencia que tuvieron estos organismos de control en la mejora del servicio.

Se debe presentar aquellos resultados porque así la ciudadanía podrá conocer todos los procesos que este servicio debió cumplir para continuar en circulación. No cabe duda de que el sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros poco a poco conllevará más proyectos de mejoras para lograr satisfacer en su totalidad a sus usuarios.

Los usuarios a través de su opinión dieron a conocer si verdaderamente el servicio ha mejorado en estos últimos cuatro años. Es imperante también reflexionar el impacto que causan ellos al servicio. Los usuarios trabajan en conjunto con los transportistas por la calidad del servicio del transporte público.

A través de esta investigación se pretende de igual manera conocer los egresos operacionales que presentó el transporte público para su respectiva circulación. Se conoce que conforme los años pasan, los precios aumentan como, por ejemplo: los mantenimientos del vehículo, los aportes patronales al IESS, etc. Por ende, es necesario también presentar el flujo de caja operacional de los últimos cuatro años del transporte público para así conocer un poco más a fondo los gastos que se presentaron.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el desarrollo que presentó el servicio del transporte terrestre público urbano de pasajeros debido a las normas y regulaciones introducidas por las entidades reguladoras de tránsito en los últimos cuatro años (2014-2017).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Describir las normas y regulaciones exigidas por parte de las entidades reguladoras de tránsito en los últimos cuatro años (2014-2017).
- B. Estudiar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio percibido por el transporte terrestre público urbano de pasajeros en los últimos cuatro años (2014-2017).
- C. Elaborar y examinar los flujos de caja operacional del servicio del transporte terrestre público urbano de pasajeros en los últimos cuatro años (2014-2017).

LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

La investigación abarcó únicamente el análisis del desarrollo que tuvo el sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros de la ciudad de Guayaquil en los últimos cuatro años. Por consiguiente, se presentaron las normas aplicadas por parte las entidades reguladoras del transporte público en el periodo anteriormente mencionado. En el último año, se presentaron 2.453 unidades de transporte, los cuales están distribuidos a lo largo de 63 Cooperativas de transporte, legamente registradas por la ATM (Alcaldía de Guayaquil, 2017).

Por otra parte, se realizó un flujo de caja operacional, en donde se tomó como muestra un bus urbano que pertenece a la línea 121 de la Cooperativa Juan Pablo II. Cabe recalcar que los resultados obtenidos en este ejercicio variarían dependiendo de la línea de bus y cooperativa, por consiguiente. Debido a la falta de tiempo no se manipularán las variables, por lo tanto, no se verá diferencia de resultados entre un líneas o cooperativas de buses distintas.

Para obtener resultados más rápidos y eficientes se usó los formularios de Google, considerado como el mejor instrumento de levantamiento de datos. Dichas encuestas fueron realizadas en los diferentes sectores que se divide la ciudad de Guayaquil: suroeste, sureste, noroeste, noreste. Aquellos resultados luego fueron procesados por la herramienta de análisis estadístico Statiscal Package for the Social Sciences (SPSS).

CAPITULO I

ESTADO DEL ARTE

1.1. Marco Teórico

Se hizo énfasis a dos teorías liadas a calificar el servicio que ofrece el transporte terrestre público urbano de pasajeros de la ciudad de Guayaquil.

1.1.1 El triángulo del servicio

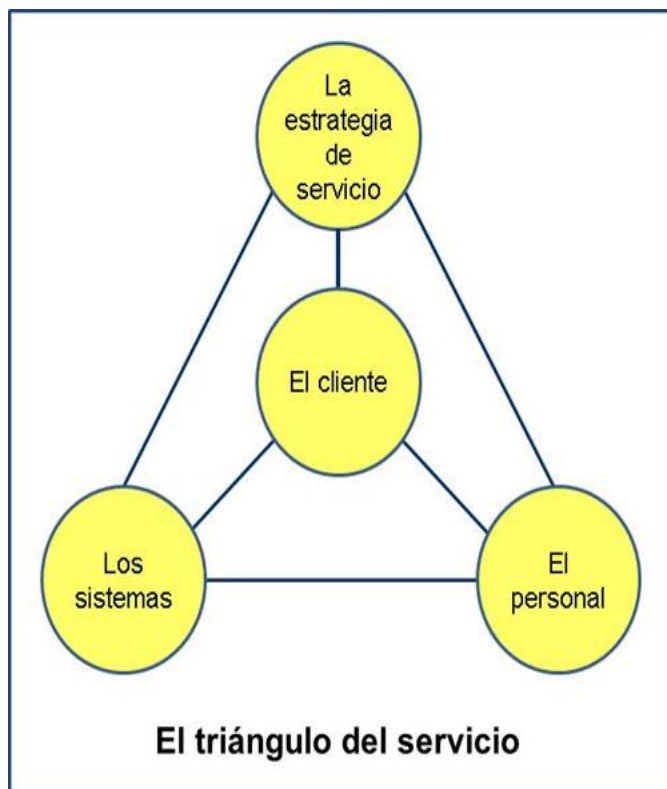


Figura 1. Modelo del triángulo del servicio. Adaptado de: *Service America! Doing Business in the New Economy (2005)*

Según Karl Albretch y Ron Zemke, el modelo del *triángulo del servicio* considera tres elementos esenciales que son: la estrategia del servicio, el personal y los sistemas de servicio, todos ellos enfocados en un solo objetivo: el cliente (García, 2014). Este triángulo representa un proceso a seguir, para lograr satisfacer con éxito las necesidades del usuario.

1. El primer paso es la identificación del cliente, es decir, a quien se le ofrece un servicio tangible o intangible. Con el objetivo de entender sus necesidades y satisfacerlas.
2. El segundo paso es definir la estrategia de servicio ¿Que se ofrecerá al cliente? ¿Qué diferenciación tendrá el servicio de los demás? Al momento de desarrollar las estrategias de servicio, se debe adecuarlas en función del cliente. Las cuales son diseñadas en base a los principios, objetivos, normas, reglamentos y políticas de la empresa.
3. El tercer paso es aplicar un sistema que incluya los procedimientos y normas previas establecidas, de forma organizada y eficiente, para ofrecer el servicio al cliente. ¿Cómo se cumplirán las estrategias? ¿Qué método se usarán?
4. El cuarto paso es el personal, es decir, quienes tendrán la relación directa con el cliente. ¿Quién podrá llevar a cabo los objetivos? ¿Qué perfil debe cumplir? Además, ellos pueden ayudar a identificar como mejorar el servicio ya que se encuentran en continua relación con los clientes.

Todos estos cuatro elementos se trabajan en función del cliente, buscando conseguir un servicio de calidad que logre satisfacer las necesidades de ellos. El triangulo de servicio, permite tener un mejor control del negocio, realizando un trabajo de forma ordenada se obtiene un mejor resultado (García, 2014).

1.1.2 Los 10 principios del nuevo marketing

La teoría de Philip Kotler, uno de los mayores colaboradores del Marketing, reconoce como primer principio, que el poder ahora en la actualidad lo tiene el consumidor, y aquel principio fue el que se consideró

para esta investigación. A continuación, se hará mención de todos los 10 principios que expone el autor ²:

1. Reconocer que el poder, ahora lo tiene el consumidor
2. Desarrollar la oferta apuntando directamente únicamente a tu mercado
3. Diseñar las estrategias de marketing a partir de la propuesta de valor
4. Focalizarse en cómo se distribuye y entrega
5. Participar juntamente con el cliente en la creación de más valor
6. Utilizar nuevas formas para alcanzar al cliente conocido
7. Desarrollar métricas y analizar el ROI (Retorno de la inversión)
8. Desarrollar el marketing basado en la alta tecnología
9. Focalizarse en crear activos a largo plazo
10. Mirar al marketing como un todo

Enfatizando solamente el primer principio, son los clientes quienes, a través de su vivencia y experiencia transmitirán sus opiniones respecto al servicio percibido. El autor aseguró que los clientes siempre compartirán su apreciación sobre la calidad de servicio percibido versus la deseada. De esta manera indirecta, los clientes están realizando publicidad del mismo y por ende el entorno conocerá la calidad de servicio que ofrece este negocio. El consumidor se vuelve más fuerte que antes y al mismo tiempo más selectivo (Peñarroya, 2005).

Kotler además indica que el servicio el cual es ofrecido por un negocio y por otro parte recibido por los clientes, puede ser tangible o intangible. El cliente siempre ha sabido que es el rey, por esta razón, Kotler dice que ahora los clientes quieren sentir de verdad esa satisfacción al recibir un servicio. Con el pasar del tiempo, los consumidores son cada vez más inteligentes, aseguró Kotler (marketingdirecto.com, 2006).

² Negocios y Emprendimiento (2010)

1.2. Marco Conceptual

1.2.1 Sistema convencional de transporte terrestre público urbano de pasajeros

El transporte público no solamente debe ofrecer accesibilidad, es decir, permitir que más usuarios puedan utilizar este medio de transporte en distintas zonas de la ciudad, sino también, incrementar la calidad de la zona urbana circundante (Union Internationale des Transports Publics, 2009). En la ciudad Guayaquil, en los últimos años, se empezó a vivir varias reestructuraciones y cambios por parte de las entidades reguladoras de tránsito.

Estudios consideran el transporte urbano como una actividad de importante magnitud en el devenir de un país (Thomson & Bull, 2002). Es decir, este sistema es considerado de suma importancia para el desarrollo de un país, siendo este servicio intangible responsable de la movilización diaria de la ciudadanía. Según, Mario Villagómez, director del Observatorio de Movilidad de Quito, el servicio del transporte terrestre público de pasajeros debe ser confortable, seguro, accesible y manejar buenas frecuencias para poder hacer un viaje más rápido y eficiente (El Comercio, 2014).

El transporte público debe ser de calidad y seguro para que permita un viaje feliz a los usuarios. Si una ciudad aplica correctivos viales, éstas deberían trabajar también en la fomentación al uso del transporte público (Llano, 2016). Según, Transit Cooperative Research Program, reportes anuales del progreso del sistema de tránsito, existen varias áreas donde se encuentran los posibles problemas que presenta el transporte urbano, entre ellas están: Operaciones, Administración, Políticas, planificación y más (The National Academies of Sciences, Engineering, Medicine , 2016).

En la siguiente tabla se podrá observar ciertas áreas que se consideró que el servicio del transporte público de Guayaquil tiene aún falencias:

Tabla 1.

Áreas problemáticas del transporte público de Guayaquil

Operaciones	Ingeniería e instalaciones fijas	Mantenimiento
<ul style="list-style-type: none">• Horarios• Sistema de control• Operación del vehículo	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones de obras publicas• Paraderos de buses urbanos	<ul style="list-style-type: none">• Inspecciones y mantenimiento vehicular• Reparaciones correctivas del vehículo• Control de mantenimiento

Nota: La tabla fue modificada por la autora. Tomado de: Transit Cooperative Research Program (TCRP), 2016. Recuperado de: <http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/TCRPAnnual2016.pdf>

En área de operaciones, las constantes rotaciones de horarios y también de rutas hacen que los conductores tengan malos hábitos de manejo. Dentro de las instalaciones, el municipio realizó mantenimiento de las vías públicas y las entidades reguladoras de tránsito implementaron más paradas de buses, pero aún se ven calles en mal estado. Respecto al mantenimiento, si existe un control a través de la ATM y SGS, quienes se encargan de revisar que el vehículo este en óptimas condiciones para circular, sin embargo, no todos cumplen con las fechas exigidas por parte de los organismos de control.

La European Foundation for Quality Management (EFQM), ha definido el concepto de calidad como: *“Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”* (Confederación Empresarial de Ourense, 2013). En el servicio del transporte público, se constata que no existe aún una satisfacción total por la calidad de servicio que reciben los usuarios.

1.2.2 Entidades reguladoras de tránsito

En el año 1948, el presidente Carlos Julio Arosemena creó una institución que controle y ordene el tránsito vehicular de la ciudad de

Guayaquil debido a la necesidad que presentaba la ciudad por el crecimiento del sector automotriz. Empezó como Comisión de Tránsito del Guayas y luego paso a ser Comisión de Tránsito del Ecuador.

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, art 234, dice que la Comisión de Tránsito del Guayas (CTG) es una persona jurídica de derecho público, desconcentrada, de duración indefinida, con patrimonio propio y con autonomía funcional, administrativa, financiera y presupuestaria, con domicilio en la ciudad de Guayaquil y con jurisdicción en la red estatal- troncales nacionales y demás circunscripciones territoriales que le fueren delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

El 25 de julio del 2015, la Comisión de Tránsito del Ecuador se despidió por los años de control operativo del tránsito en la ciudad de Guayaquil, pasando todas las responsabilidades a la Autoridad de Tránsito Municipal (ATM) quien procedió a tomar a cargo los controles operativos en la ciudad de Guayaquil (Mestanza, 2015) (*Ver Anexo 2*).

Desde el 17 de Julio del año 2015, la ATM tomó a cargo el control operativo del tránsito, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las normas por parte de los vehículos y por consiguiente controlar con integridad el tránsito de la ciudad de Guayaquil (Roche, 2015). A partir de dicha fecha, la ATM procedió a ejecutar políticas para llevar a cabo un sistema integrado de regulación y control a la seguridad vial de la ciudad de Guayaquil (Autoridad de Tránsito Municipal, 2012).

En sus primeros días recibieron inducciones sobre temas de distribución en delegaciones, circuitos, correcto uso de equipos, herramientas y más por parte de los agentes de la Comisión de tránsito del Ecuador (CTE). Los agentes civiles de tránsito son servidores públicos especializados en el control del tránsito vehicular a nivel nacional.

1.2.3 Revisión técnica vehicular

La revisión vehicular es un proceso para el correcto funcionamiento del vehículo, que tiene como objetivo reducir accidentes de tránsito. Se efectúa dos métodos de inspección a los vehículos, empezando por la inspección visual donde se examinan aspectos como ruidos anormales, roturas, soldaduras mal realizadas, etc. Luego se procede a realizar la inspección mecánica, en donde, según la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2349:2003, se requiere de los siguientes equipos:

Inspección Mecánica³

- ✓ Opacímetro y analizador de gases, para medir el grado de oscurecimiento del humo, según el tipo de motor
- ✓ Analizadores de Gases de escape (motores de encendido por chispa a gasolina), para medir la cantidad de monóxido de carbono y otros gases.
- ✓ Tacómetro, para medir la cantidad de revoluciones o giros de un eje
- ✓ Sonómetro, para medir los niveles de ruido
- ✓ Luxómetro con regloscopio integrado, para comprobar intensidad y alineación de las luces altas y bajas.
- ✓ Alineación de dirección al paso, para comprobar si existe desviación en la dirección del vehículo.
- ✓ Banco de suspensión, para realizar un análisis rápido y eficaz de la suspensión del vehículo.

Estas revisiones buscan disminuir los riesgos mecánicos que puede tener un vehículo y a su vez reducir accidentes a causa de un mantenimiento poco eficiente. Además, se busca proteger el medio ambiente a través del control de la emisión de gases tóxicos.

Aquellas revisiones son realizadas a través de la firma SGS, líder mundial en servicios de inspección, regulación y certificación (Blog oficial de

³ Autoridad de Tránsito Municipal (2014)

la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2014). Si el vehículo consigue cumplir con todos los parámetros establecidos, aprueba la revisión (*Ver anexo 3*).

1.2.4 Transporte seguro público

Consistió en la implementación de un Kit de seguridad a los buses, para disminuir el índice de siniestralidad (El telégrafo, 2013). El proyecto llamado "Transporte Seguro" incluyó 17.000 buses a nivel nacional y se ejecutó desde diciembre del 2012 en la provincia del Guayas debido a los constantes robos y accidentes que padecieron los buses y también taxis de la ciudad.

Se conoce que el Estado hizo una inversión de alrededor de \$ 73 000 dólares US y que, durante el primer año de vigencia, el costo lo asumió la ANT, pero a partir del segundo año, el costo pasó a cada propietario del vehículo, el cual fue de \$40 anual. (El telégrafo, 2013)

El kit de seguridad trabaja de la siguiente manera, el mismo está compuesto de botones de auxilio, para que los conductores lo presionen al momento de evidenciar algún robo en el interior del bus o ser agredido directamente por el ladrón. Al presionar el botón le envía una señal de auxilio al ECU-911, quien logra localizar inmediatamente su llamada de auxilio gracias al dispositivo de rastreo satelital (GPS). Mientras envía ayuda a la unidad este visualiza el evento gracias a las 2 cámaras de video que se instala en el bus, una en la parte del conductor y la otra con vista hacia los pasajeros (El telégrafo, 2013) (*Ver Anexo 4*).

1.2.5 Plan Renova

El Plan Renova consistió en la renovación o cambio de aquellas unidades que ya cumplían su vida útil. El sistema de chatarrización consistió en dar de baja a cuyo vehículo tenga una antigüedad mínima de 10 años. Según la Corporación Financiera Nacional (CFN), el chatarrizar estos buses

permitiría ahorrar cerca de \$ 22 millones de dólares en combustible y adicional ayudaría a reducir la contaminación ambiental (Corporación Financiera Nacional, 2013).

La CFN financió más de 9 mil vehículos nuevos y colocó cerca de 195 millones para crédito a nivel nacional, con el objetivo de incentivar a los propietarios a entrar al proceso de chatarrización (Corporación Financiera Nacional , 2013). Sin embargo, el plan de iniciar un proceso de renovación para muchos resultó costoso debido a la inversión que se debía realizar. *“Tocará realizar una fuerte inversión para la adquisición de un nuevo bus, moderno, que cumpla los requerimientos de la ciudad. Por ahora seguiré con este bus, que data de 1999”*, indico Ángel Jarrín⁴, propietario de una unidad.

Pero más allá de conseguir una nueva unidad para así brindar mejor calidad y eficiencia en el transporte público, se trataba de implementar continuos proyectos de mejora al sistema convencional de transporte y también a los conductores profesionales del volante. *"Si no cambian su forma de tratar al usuario, no servirán de nada los cambios. No solo se trata de mejorar la carrocería, sino de evolucionar la atención al público”*, menciono Galecio Mora⁵, dirigente del colectivo Tejido Social de Guayaquil.

El 31 de agosto del 2017, a este Plan Renova también se adhirieron Mavesa y Autec, quienes apoyaron esta iniciativa de reemplazar las unidades deterioradas por nuevas. La Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (Aeade), pretende entregar también bonos a transportistas que deseen entrar al proceso de chatarrización. Este Plan pretende iniciar en el 2018, con la finalidad de continuar impulsando a propietarios reemplazar furgonetas, buses y camiones (Pacheco, 2017) (Ver Anexo 5).

1.2.6 Transporte de responsabilidad civil contra terceros

Se volvió inaceptable la matriculación de los vehículos que no tengan seguro debido al elevado número de accidentes de tránsito y al poco control

⁴ (2016) El Comercio, Actualidad

⁵ (2016) El Comercio, Actualidad

que tenían los buses urbanos respecto a contar con un seguro. En el año 2004, a partir del 02 enero, se complementó al servicio con un seguro de responsabilidad civil y daños a terceros. Once compañías aseguradoras que cumplieron con los requerimientos demandados por las autoridades de tránsito constituyeron un consorcio llamado *Segutrans*, el cual creó el proyecto conocido como ‘‘Mi Segurito’’ (Ver Anexo 6).

Estos seguros buscan cubrir los daños inferidos a terceros, aquel cubría inmediatas indemnizaciones a las víctimas de accidentes con un monto máximo de \$2000 y abarcaba 62 clínicas para atenderse de manera rápida. Recibió muchas críticas este seguro ya que se creía que las cooperativas de transporte urbano eran quienes deberían responsabilizarse por el costo del seguro y no los usuarios. Según, Isidro Ycaza⁶, no existía ninguna violación además menciona que las regulaciones del Consejo Nacional de Transito tienen el aval de la procuraduría (Panchana, 2004).

Este seguro consistía en pagar \$ 0.17 centavos u \$0.08 centavos dependiendo del usuario. Pero para muchos el alza del pasaje a \$ 0.18 centavos no era nada agradable debido que consideraban como problema principal el suelo mensual (\$120) el cual no era lo suficiente. *‘‘La rodilla se me hinchó en un accidente que tuve en un autobús. Cuando sucedió el percance nadie respondió por los gastos médicos. Por ello estoy de acuerdo con el cobro, porque se establecen indemnizaciones para los afectados’’*, indicó Carmen Rendón⁷, usuaria del transporte urbano.

Por otra parte, otros usuarios si estaban a favor de esta nueva normativa establecida de manera obligatoria a las cooperativas. *‘‘A veces tengo lo justo para el pasaje, ahora tendré que destinar más dinero. Me traslado a diario en los autobuses y nunca me he accidentado. No estoy de acuerdo con el pago adicional porque el salario que gano no me alcanza’’*, señala Blanca Briones ⁸, usuaria del transporte urbano.

⁶ (2004) Diario El Universo

⁷ (2004) Diario El Universo, Opinión

⁸ (2004) Diario El Universo, Opinión

Debido a que se crearon muchas controversias, el proyecto "Mi segurito", el cual tenía solamente seis meses de prueba, no tuvo más extensión es decir el Consejo Nacional de Tránsito (CNT) estableció que no continuaría. Con el pasar del tiempo, el servicio de transportación urbana se vio obligada al contar con un seguro externo para así poder cubrir con cualquier suceso inesperado que suceda a lo largo del año de circulación. En la actualidad, las cooperativas de transporte cuentan con un seguro el cual cubra daños por accidentes o incidentes por parte de los buses urbanos.

1.3. Marco Referencial

Un caso muy impresionante es el de Cataluña – España debido a que trabajan en la culturización en sus ciudadanos, evidentemente, con el objetivo de fomentar un bien común en su sociedad. En el año 2009, se implementó una ley que obligó a los promotores inmobiliarios a contar dentro sus planes de desarrollo una investigación de movilidad, en donde, se encuentre el transporte público y sus gastos de costos durante un periodo determinado (Union Internationale des Transports Publics, 2009).

También se conoce que, en Chicago - Estados Unidos, dan preferencia a permisos de construcción siempre y cuando estos permitan el acceso al transporte público. En otras palabras, busca favorecer en dos aspectos a la ciudadanía a través de movilización y trabajo (Union Internationale des Transports Publics, 2009). El país requiere de nuevas leyes que impulsen la mejorara del transporte público.

La planificación urbana y el transporte público de la ciudad de Guayaquil se maneja de una manera distinta a los demás países

latinoamericanos. Como es el caso de Bogotá - Colombia en donde cada año se viene realizando un incremento al pasaje del sistema de transporte público. En el año 2016 subió 300 pesos y en el año 2017 incrementó 200 pesos más.

Según Juan Pablo Bocarejo, secretario de movilidad, afirmó que la Administración Distrital se ve constantemente obligada a subir las tarifas del servicio público para ayudar a cubrir el gran déficit que tiene el sistema. Actualmente representa \$ 0.75 ctvs. el pasaje en este país (Finanzas Personales, 2017).

1.4. Marco Legal

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2015, art 3) señala que el Estado debe garantizar a sus ciudadanos el servicio del transporte público y este debe ajustarse a los principios de seguridad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas (Agencia Nacional de Tránsito , 2014). Por tal razón la Autoridad Tránsito Municipal y el Consorcio SGS trabajan conjuntamente para asegurar que los buses que circulen por las calles de Guayaquil cumplan con el reglamento y norma técnica establecida para los buses urbanos.

Las entidades reguladoras de tránsito son responsables del servicio del transporte público que brinda a los usuarios. Es por esta razón que realizan operativos para retirar cualquier vehículo que este circulando sin haber sido matriculo. Como indica en su artículo 160 del reglamento general de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, ningún vehículo que no posee la matricula vigente y el adhesivo de la última revisión correspondiente, será detenido por estar circulando sin dichos documentos mencionados (El Universo, 2015).

Dentro de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2015, art 20) se indica las distintas funciones y atribuciones del directorio de la Agencia Nacional de Regulación del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial como, por ejemplo: hacer cumplir con la Constitución, regular y controlar las actividades del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial” (Agencia Nacional de Tránsito , 2014). Tomando referencia este artículo se puede evidenciar que el transporte terrestre debe ser regularizado, normalizado y controlado por las entidades de tránsito para

así minimizar las infracciones de tránsito vehicular y promover un servicio de excelencia.

Además, dentro de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2015, art 46), se manifiesta que el transporte terrestre automotor es un servicio público esencial en todo país y una actividad económica estratégica del Estado. También se conoce que las cooperativas de transporte terrestre y propietarios deben contar con un seguro de responsabilidad civil contra terceros, como lo indica el art. 140 dentro de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Agencia Nacional de Tránsito , 2014).

Por otra parte, cabe recalcar que todo bus urbano para que pueda salir de las empresas fabricantes de carrocerías debe constatar con las normas INEN, consideradas como parámetros de calidad y seguridad de productos y servicios que se comercializan en el país.

Estas normas según la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2014, art 14) constituyen al Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN, conocida como una entidad técnica de Derecho Público, con sede en Quito. Esta normalización busca estandarizar y regularizar los buses urbanos previo a su debida circulación, para así brindar un servicio de la calidad a la sociedad (Congreso Nacional, 2007).

Además, según el Servicio de Rentas Interna (SRI), los contribuyentes que tengan la orientación de su negocio al transporte terrestre público de pasajeros en buses de servicio urbano y que hayan pagado el IVA en la compra de chasises y carrocerías, pueden solicitar al Servicio de Rentas Internas la devolución del Iva, en un tiempo plazo no mayor de 30 días de presentada la solicitud (Servicio de Rentas Interna, 2012). Cabe mencionar que los transportistas son categorizados como personas naturales no obligadas a llevar contabilidad

IDENTIFICACION DE VARIABLES Y RELACIÓN DE VARIABLES

Se definió como variable dependiente la calidad del servicio ofrecida por parte del transporte terrestre público urbano de pasajeros a sus usuarios, mientras que, la variable independiente son aquellas normativas y regulaciones introducidas por parte de las entidades reguladoras del transporte urbano de Guayaquil. La calidad del servicio está en función a que tanto las entidades hacen cumplir la ley orgánica de tránsito terrestre tránsito y seguridad vial, a través de, normativas, leyes y regulaciones a las distintas cooperativas de transporte que existen dentro de la ciudad.

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Enfoque de la investigación

La investigación tuvo un enfoque mixto con el fin de obtener en un solo estudio una dirección más amplia, completa y solida a la vez. Se llevó a cabo encuestas a usuarios con el objetivo de analizar con bases estadísticas su satisfacción respecto al servicio recibido y adicional efectuó una entrevista de manera formal y estructurada para conseguir información privilegiada. Todos los datos recolectados sirvieron para estudiar, teorizar los problemas de la investigación, y también la hipótesis del hecho (Sampieri, 2014).

2.2. Alcance de la investigación

La metodología que se usó en esta investigación fue descriptiva debido que se detalla las situaciones, de los últimos cuatro años, por las cuales ha transcurrido el sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros, para continuar ofreciendo su servicio a la sociedad (Sampieri, 2014).

2.3. Diseño de la investigación

Se ejecutó una investigación no experimental ya que no se hizo manipulación de las variables. Lo único que se llevó a cabo fue una observación de situaciones en su contexto natural, es decir ya existentes, para luego proceder al análisis de los datos observados. Dentro de este diseño se clasificó en transeccional debido a que se efectuará un análisis de un acontecimiento de las variables, es decir, se examinó su correspondencia. Su alcance final fue descriptivo porque se midió el estudio a un grupo de personas para luego proporcionar su descripción (Sampieri, 2014).

2.4. Método de investigación

Para esta investigación se aplicó el método deductivo el cual es considerado como un método científico. Se infirió los hechos observados y se logró alcanzar una conclusión directa, es decir, en base al razonamiento lógico y también de las premisas (Sampieri, 2014).

2.5. Tipo de muestra

Para esta investigación se empleó una muestra probabilística conglomerada, debido a que va dirigido a individuos de diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil. La ciudad está dividida en sectores, conformadas entre parroquias urbanas y ciudadelas, las cuales se reparten en 4 cuadrantes: Noreste, Noroeste, Suroeste, Suroeste y las mismas que a su vez están separados por 2 ejes: Norte-Sur y Este-Oeste.⁹ Aquellos sectores representan la heterogeneidad de la población objeto del estudio (Sampieri, 2014).

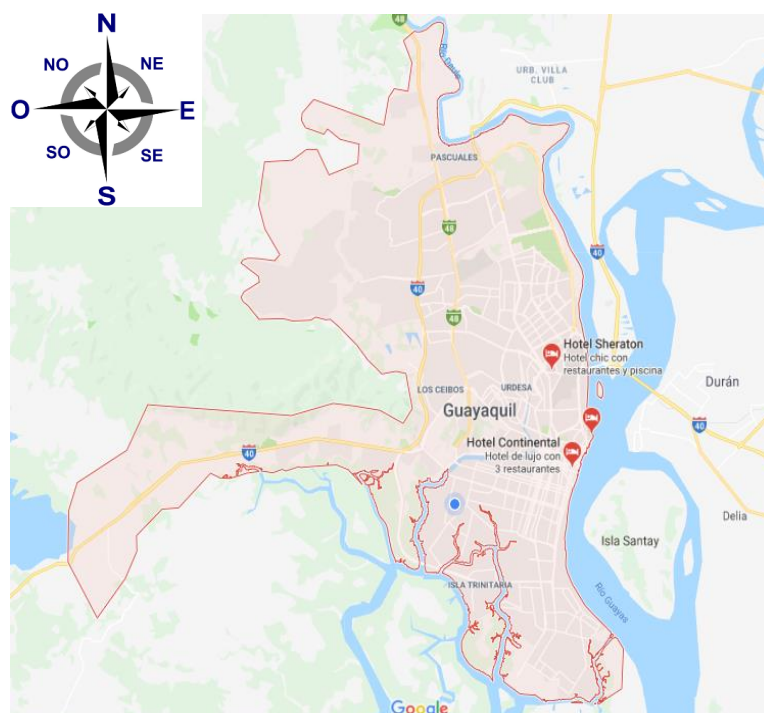


Figura 2. Mapa de la ciudad de Guayaquil. Adaptado de: *Google Maps (2017)*

⁹ Gifex (2011)

2.6. Técnicas de investigación

Para esta investigación se recogió información a través del Internet, particularmente de páginas webs como: Autoridad de Tránsito Municipal, Comisión de Tránsito del Ecuador, Agencia Nacional de Tránsito, Ministerio del Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Sistemas de Rentas Internas e Instituto Nacional de Estadística y Censos.

Se llevo a cabo encuestas, sabiendo que la misma es un método de investigación que permite obtener datos cuantitativos sobre algún tema en específico. Según Naresh K. Malhotra, en su libro *Investigación de mercados*, define a las encuestas como una entrevista dirigida a un número de personas, utilizando previamente un cuestionario prediseñado para obtener información específica (Malhotra, 2008).

Las encuestas se capturaron de manera física en las diferentes partes de la ciudad de Guayaquil. El cuestionario consistió en seis preguntas cerradas, dirigidas a los usuarios del transporte público. El objetivo principal de la misma fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio percibido del transporte público urbano de pasajeros en los últimos cuatro años (*Ver Anexo 7*).

Como se había antes mencionado, adicional a la encuesta se haría una entrevista. La misma que fue dirigida al Gerente General de la Cooperativa Juan Pablo II y que permitió llegar a un análisis más consolidado y a su vez a una mejor conclusión y recomendación de la investigación (*Ver Anexo 8*).

2.7. Análisis de datos cuantitativos

Las herramientas de formularios de Google facilitaron la obtención de los datos, luego, se procedió únicamente a realizar los gráficos de doble entrada por cada pregunta y finalmente se emitió el análisis correspondiente a cada uno de ellos. Adicionalmente para el análisis de las encuestas se usó la herramienta Statiscal Package for the Social Sciences (SPSS) para medir el grado de correlación entre las dos variables principales de esta investigación.

2.8. Tamaño de la muestra

A continuación, se determinó el tamaño de la muestra que se necesitó para realizar un correcto análisis de resultados. Se tomó en cuenta el número total de población que existe entre todas las parroquias urbanas de Guayaquil (17). Los datos fueron obtenidos gracias al último censo de población y vivienda que se efectuó en el año 2010.

Estas parroquias fueron distribuidas dentro de los cuatro cuadrantes: Noreste, Noroeste, Sureste, Suroeste. Luego se procedió a calcular un proporcional de habitantes por cuadrante en base al total de la población de parroquias urbanas. Logrando así una distribución necesaria y justa de encuestas dentro de las mismas. Para esta investigación se usó la fórmula de población finita debido a que se conocía la población que existe dentro de las parroquias urbanas por donde circulan los buses urbanos.

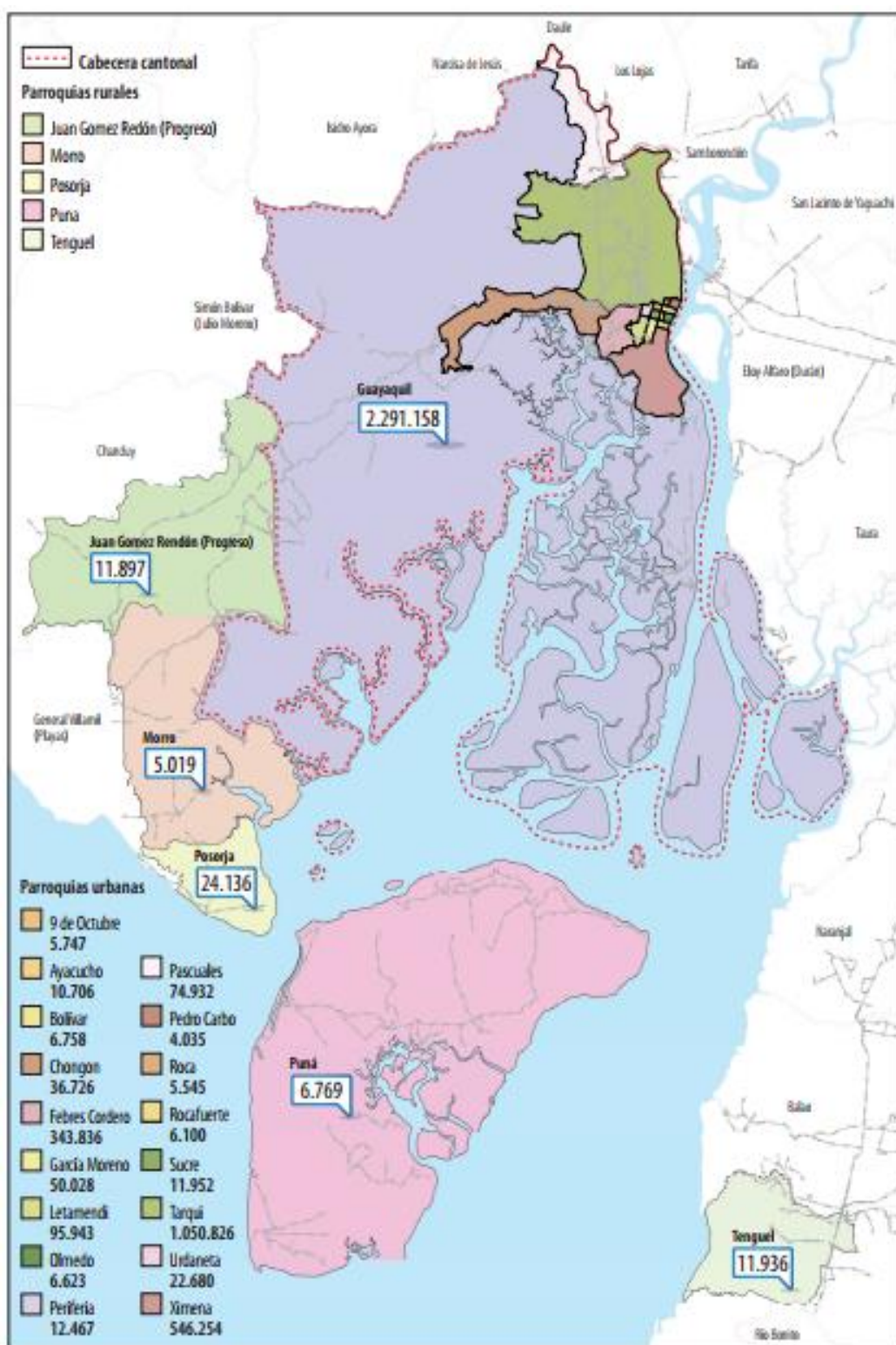


Figura 3. Número de habitantes del cantón de Guayaquil por parroquias (rurales y urbanas). Adaptado de: *Censo de Población y Vivienda (2010)*

Tabla 2.

Distribución de las parroquias urbanas en los cuadrantes que se encuentra divide la ciudad de Guayaquil

Ciudad	Cuadrantes	Parroquias urbanas	Total	
Guayaquil	Noroeste	Tarqui	1.050.826,000	
		Pascuales	74.932,000	1.125.758
	Noreste	Pedro Carbo	4.035,000	
		Roca	5.545,000	
		Periferia	12.467,000	22.047
	Suroeste	9 de octubre	5.747,000	
		Chongon	36.726,000	
		Febres Cordero	343.836,000	
		García Moreno	50.028,000	
		Letamendi	95.943,000	
		Sucre	11.952,000	
	Sureste	Urdaneta	22.680,000	566.912
		Ximena	546.254,000	
		Bolívar	6.758,000	
		Olmedo	6.623,000	
		Rocafuerte	6.100,000	
Ayacucho		10.706,000	576.441	
			2.291.158	

Nota: La tabla fue realizada por la autora.

$$n: \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q} ; \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.05 * 2291158}{(0.05^2 * (2291158 - 1)) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05} ; 385$$

Datos:

(k) Nivel de confianza: 95%: 1.96

(e) Margen de error: 5%: 0.05

(p) Proporcional población: 0.05

(q) Proporcional población: 0.05

(N) Tamaño de la muestra: 2291158

La fórmula arrojó 385 encuestas a realizar, las cuales fueron distribuidas a lo largo de los 4 cuadrantes. Se procedió hacer la distribución de las distintas parroquias urbanas que existen dentro de los mismo, para conseguir la distribución poblacional exacta. Se procedió a sacar el porcentaje de cada cuadrante sobre el total de encuestas, para así lograr una correcta repartición de estas. A continuación, se detalla la distribución porcentual que obtuvo cada cuadrante de la ciudad.

Tabla 3.

Muestra por cuadrante que se divide la ciudad de Guayaquil.

	Porcentaje	Muestra
NOROESTE	49,13%	189
NORESTE	0,96%	4
SUROESTE	24,74%	95
SURESTE	25,16%	97
		385

Nota: La tabla fue realizada por la autora.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Análisis de datos cualitativos

3.1.1 Entrevista al gerente general de la Cooperativa de transporte “Juan Pablo II”

Se realizó una entrevista al Ing. Luis Baños San Lucas, Gerente General de la Cooperativa de Transporte Juan Pablo II, quien lleva 2 años consecutivos laborando para la misma. El compartió su criterio muy personal respecto al tema de investigación que se está trabajando. El Gerente General consideró que, si ha mejorado el servicio del transporte público, pero que en la actualidad debido a que existen varias líneas que circulan en recorridos similares, existe mucha competencia y accidentes lo cual incide en la calidad del servicio.

Sin embargo, el rescató que el servicio del transporte público siempre tiene la intención de mejorar, como se puede observar hoy en día, la gran mayoría de los transportistas han renovado sus unidades. A pesar de que el pasaje no tenga el valor técnico recomendado ya que se encuentra por debajo del valor real, el servicio continúa en marcha. El aseguró que más del 60 % de los buses urbanos de la ciudad de Guayaquil son nuevos y vienen mucho más, el cambio se está dando.

Asimismo, el indicó estar de acuerdo que los organismos de control a través de sus normas y reglamentos, exijan a los transportistas a regularse. Indicó la importancia de que se realice revisiones técnicas vehiculares semestrales, no se niega hacerla. Aseguró que deben ser regularizados porque este servicio transporta seres humanos, los cuales deben ser tratados de la mejor manera. Evidentemente estas continuas revisiones ayudan a que ellos tengan un mejor control y cuidado de los buses.

Además indicó que es necesario que los conductores profesionales al volante reciban continuas capacitaciones. Es importante que ellos se retroalimenten y aprendan mucho más pero también se debe saber que eso,

va de la mano con la educación que ellos hayan recibido en su pasado. A través de la entrevista realizada, se concluye que el servicio del transporte público si ha presentado mejoras en lo que respecta a la calidad del servicio ofrecida a sus usuarios y que fue debido aquellas normas exigidas por parte de los organismos de control.

3.2. Análisis de datos cuantitativos

3.2.1 Normativas aplicadas por parte de las entidades reguladoras del transporte público en los últimos cuatro años.

Los buses urbanos deben cumplir con el manual de procedimientos para la revisión técnica de vehículos porque este cumplimiento les permitirá la aprobación de la revisión la cual les facilitará su circulación dentro de la ciudad. El consorcio SGS es responsable de emplear este instructivo durante la revisión vehicular para así detectar anomalías que existan en el mecanismo del vehículo (Autoridad de Tránsito Municipal, 2014).

Los buses urbanos se deben presentar dos veces al año a las revisiones vehiculares. Las revisiones vehiculares fueron ejecutadas por la Comisión de tránsito del Ecuador hasta el 21 de junio del 2014 y a partir del 01 de julio del año 2014 pasaron a manos de la Autoridad de Tránsito Municipal. Sin embargo, aquellos propietarios de vehículos que sacaron turno dentro de la gestión de la CTE terminaron el proceso con ellos.

Tabla 4.

Revisiones por parte de la Comisión de Tránsito del Ecuador y la Autoridad de Tránsito Municipal en los últimos cuatro años

Entidades reguladoras del transporte urbano	2014		2015		2016		2017	
	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre
Comisión de Transito del Ecuador	Revisión técnica vehicular							
Autoridad de Tránsito Municipal		Revisión técnica vehicular	Revisión técnica vehicular	Revisión técnica vehicular	Revisión técnica vehicular	Revisión técnica vehicular	Revisión técnica vehicular	Revisión técnica vehicular

Nota: La tabla fue realizada por la autora.

El servicio siempre será regulado de esta manera ya que así se podrá reducir los índices de accidentes por fallas mecánicas y entre otras. Adicional a esto, es importante conocer los requisitos que un bus urbano requiere tener para proceder a ser matriculado, entre ellos, se encuentran: matrícula original, cédula de ciudadanía, papeleta de votación, licencia de conducir, permiso de operación de la cooperativa y el documento de última revisión técnica vehicular.

Sin embargo, muy a parte del cumplimiento de aquellas normativas, los buses urbanos se vieron forzados a abstenerse con otras disposiciones que surgieron a lo largo de estos últimos 4 años. En el mes de septiembre del año 2016, existió un incremento de \$ 0.25 centavos de dólar a \$ 0.30 centavos de dólares de los Estados Unidos de América. Se conoce que aquella tarifa anterior se mantuvo congelada durante 13 años por decisiones tomadas por los Gobiernos de turno.

Para poder lograr esta alza, el transporte público tuvo que aprobar la revisión y censo de buses urbanos que fue ejecutada por la ATM en donde ellos debieron cumplir con todas sus exigencias, las mismas que de manera directa iban en base a la satisfacción, seguridad y comodidad del pasajero. Los vehículos debían estar en óptimas condiciones de carrocerías y pintura conforme a la ficha técnica establecida (*Ver Anexo 09,10,11,12*).

En el mes de diciembre del 2016 debido a las quejas que se presentaron por los pasajeros respecto a las bajadas inseguras por la falta de visión del conductor hacia la puerta trasera, los transportistas implementaron una tecnología, colocando una cámara trasera para así reducir el riesgo, prevenir accidentes y delincuencia la cual también se estaba presentando (Expreso, 2017).

De igual manera en el mismo año, durante los censos que se realizó a la transportación pública de Guayaquil, se evidenció ciertos vehículos en mal estado. Motivos que condujeron a la ATM a exigir a las 63 cooperativas registradas en Guayaquil a mejorar el estado de sus flotas. Según Fernando Amador, director de Transporte de la ATM, el censo que se realizó permitió quitar de circulación a 200 buses, los cuales fueron considerados como no aptos para seguir en circulación (El Comercio, 2016). Esto fue resultado del control más minucioso que realizaron los agentes de tránsito para no permitir que sigan en marcha aquellas unidades que pese al previo llamado de atención, aún trabajaban.

Según, la Federación de Transporte Urbano del Guayas, una de las razones por la cual el parque automotor se vio deteriorado, se debió al congelamiento del pasaje durante 14 años. Lo cual no fomentó en los propietarios de buses urbanos un continuo mantenimiento de sus unidades.

En el año 2017 con el propósito de regular el tránsito en Guayaquil, se reordenó el sistema de transporte público convencional a través de corredores. Los cuales consistieron en abarcar una cantidad específica de líneas para cubrir un sector determinado de la ciudad. A través de esta reestructuración, los pasajeros contarían con más paradas en la ciudad y líneas de buses específicas para cualquier sector que deseen movilizarse.

Para esto, se exigió pintar nuevamente el vehículo conforme al nuevo modelo establecido por la ATM (*Ver Anexo 13,14*).

Mientras que, en el mes de noviembre del 2017, la ATM empezó a controlar el transporte público a través de la plataforma tecnológica implementada por el Consorcio Aurora y Consistei. La cual accedería a localizar cada unidad y controlar: exceso velocidad, recorrido, paradas establecidas, frecuencia de salidas y aperturas de puertas. Entonces para prevenir costosas multas y reducción de puntos se implementó en el vehículo un velocímetro. El transporte público realizó cambios y estrategias en su servicio, añadió valores agregados que le permitieron mejorar su rendimiento y satisfaciendo las necesidades de sus usuarios.

La teoría de Philip Kotler hace referencia en este análisis porque como se observa la aplicación de normas y regulaciones por parte de las entidades reguladoras del transporte urbano fueron en base a la satisfacción de los usuarios. El objetivo de aquellos organismos de control será siempre trabajar para lograr alcanzar un servicio de calidad, el cual siempre este a la medida de las necesidades y las exigencias de los usuarios.

El autor menciona en su primer principio la importancia que tiene el consumidor. Los cambios que realizó la Comisión de Tránsito del Ecuador y la Autoridad de Tránsito Municipal, al servicio del transporte público, fueron en base a las necesidades del usuario. Aquellos que, por medio de su opinión, hicieron conocer que este servicio de movilización no satisfacía sus necesidades.

Kotler también indica que los usuarios al momento de recibir un servicio tangible o intangible, estos siempre apreciaran la calidad de este en base al servicio percibido versus el deseado. Aquellas exigencias por parte de las entidades reguladoras del transporte urbano fueron colocadas como gastos administrativos operativos, entre ellos, el cumplir con los requerimientos para el alza de pasaje, el pintar los buses conforme el modelo de corredores establecidos y el cumplimiento con las revisiones vehiculares semestrales.

Se reflejó que año a año las exigencias por parte de los organismos de control aumentaron, en el año 2017, los transportistas tuvieron un gasto de \$ 1, 800 en comparación con el año 2016 donde se presentó una cifra de \$1, 482. En lo que respecta el año 2015 y 2014, no se presentaron cifras altas debido a que en aquellos años únicamente cumplieron con las revisiones semestrales, es decir, no hubo la aplicación de otras exigencias.

Por otra parte, estas mejoras realizadas en los últimos dos años lograron incrementar la demanda de sus usuarios por ende el de sus ingresos. En el año 2016 se reflejó un aumento de ventas del 9% respecto al ingreso obtenido en el año 2015, esto fue debido al alza del pasaje. Finalmente, el año 2017 presentó un aumentó del 5% respecto al periodo 2016.

3.2.2 Encuestas realizadas a usuarios del transporte terrestre público urbano de pasajeros.

El servicio convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros de la ciudad de Guayaquil, recibió muchas criticas por su servicio ineficaz brindado a la ciudadanía en sus ultimos años. Para llevar a cabo el estudio sobre la evolución que tuvo el servicio del transporte público debido a las frecuentes exigencias, se recurrió a realizar encuestas en los diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil.

A continuación, se describirá el analisis cuantitativo que se obtuvo a traves de las 385 encuestas, las cuales fueron dirigidas a usuarios quienes con mayor frecuencia usaban de este medio de tranporte público como movilización. Esta selección tuvo la finalidad de llegar a un resultado más cercano a la realidad. Para la explicación de los resultados, se efectuaron gráficos de doble entrada. No se realizó gráfico a la primera pregunta porque las encuestas fueron realizadas de manera presencial.

- ¿Cree usted que el servicio del transporte terrestre público urbano de pasajeros ha mejorado en los últimos cuatro años?

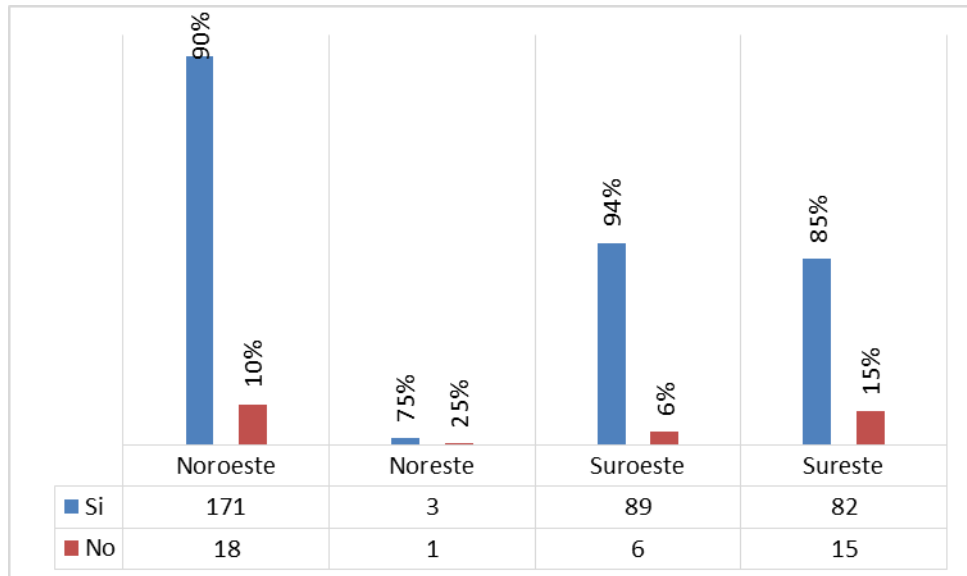


Figura 4. Percepción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por el transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil. Adaptado de: *Encuesta realizada a usuarios (2017)*

En la encuesta sobre la percepción de las mejoras en el transporte terrestre público, se obtuvo que en promedio el 90% de los usuarios perciben mejoras notables en el servicio y el 10% restante no lo ha podido observar. De este porcentaje se tiene que el 94% de los usuarios del sector suroeste manifiestan contar con un mejor servicio de transporte, seguido del 90% en el sector noroeste, 85% del sector sureste y 75% del sector noreste. Estos resultados se fundamentan en los cambios que el transporte terrestre público ha realizado desde el año 2014 respecto a mejoras internas y externas de las unidades, mejora en la calidad de servicio por parte de los señores transportistas, imagen personal de los choferes, mejor planificación de las rutas y paradas, la implementación del sistema ECU 911 en las unidades y el incremento de vehículos en el sistema del transporte público.

El resultado obtenido en esta pregunta, se debió a la aplicación de la teoría del triángulo del servicio por Karl Albrecht y Ron Zemke. A través del cumplimiento de estos tres elementos claves que muestra el triángulo del servicio, se logra cumplir con el objetivo primordial, en este caso es el

usuario. Como se observa en los resultados, los usuarios tuvieron una alta percepción de mejora respecto a la calidad de servicio percibida por el transporte público en los últimos cuatro años analizados.

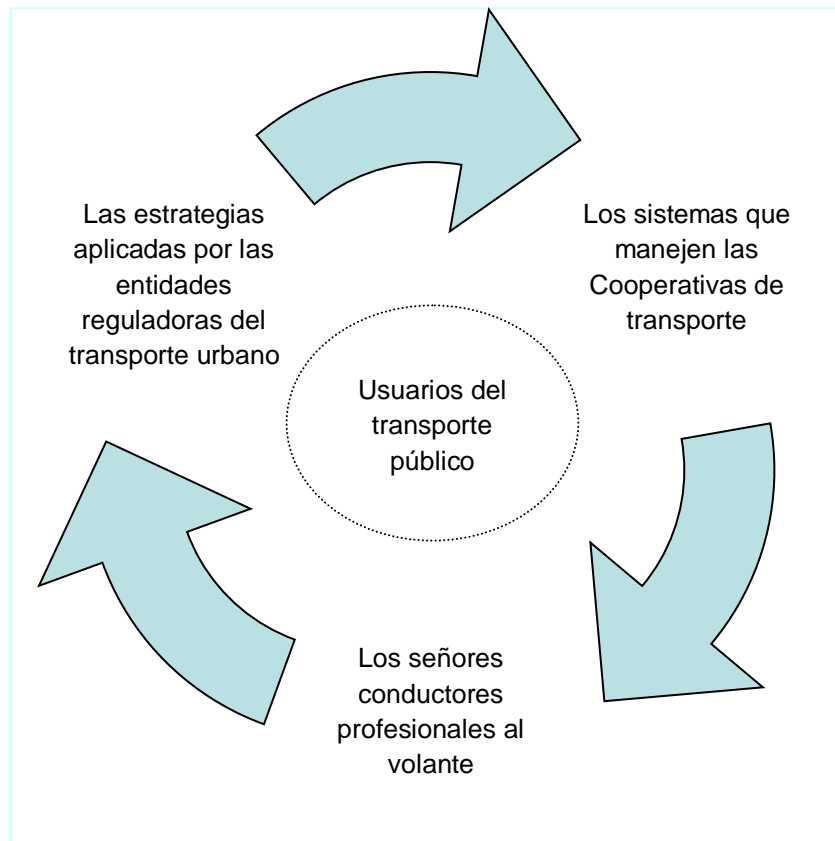


Figura 5. Modelo del triángulo del servicio referente al servicio del transporte público. Adaptado de: *Service America! Doing Business in the New Economy (2005)*

En vista a la calidad poco eficiente que ofrecía el servicio a sus usuarios, las entidades reguladoras del transporte urbano establecieron estrategias de mejora para el servicio y mediante las normativas establecidas las aplicaban. Aquellas estrategias fueron concentradas en base a la calidad del servicio y satisfacción del usuario. Instauraron parámetros y exigencias a cumplirse dentro un periodo determinado como: el reordenamiento de las direcciones de las calles, la ampliación de más paradas de buses, el incremento de las sanciones por incumplimiento de sus normativas y gracias a los agentes quienes controlan el tránsito vehicular de la ciudad, pudieron llevar a cabo un control más minucioso y solido a la vez.

Las cooperativas de transporte son responsables de cumplir con las normativas y mediante el sistema que ellos decidan aplicar, tendran facilidad

para cumplir con el objetivo. Definitivamente, ellos mejoraron su modalidad de trabajo, referente a, tiempos de entradas y salidas de las unidades, aplicación de nuevas exigencias internas a sus socios, entre otras.

Finalmente, los señores conductores profesionales del volante fueron el vínculo directo con el usuario, es por esta razón que, se ofrecieron capacitaciones sobre atención al cliente. Todos estos tres elementos interactuaron entre sí para poder conseguir la satisfacción del usuario. Fue un trabajo de mucha dedicación, control, esfuerzo y compromiso.

- **¿Cree usted que las disposiciones exigidas por las entidades reguladoras de tránsito al transporte público influyeron en la mejora del servicio en los últimos cuatro años?**

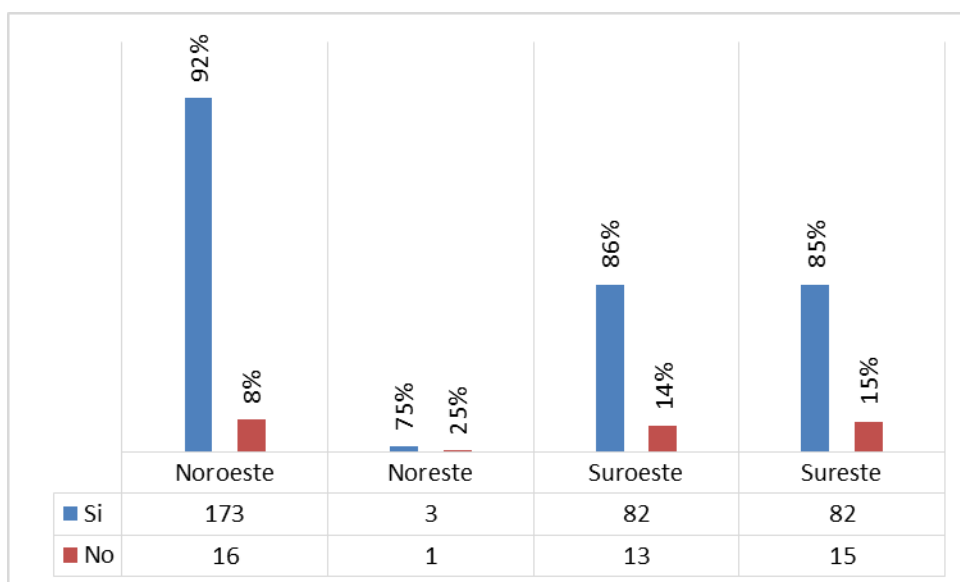


Figura 6. Influencia de las entidades reguladoras de tránsito en las mejoras del sistema de transporte terrestre público en la ciudad de Guayaquil.

Adaptado de: *Encuesta realizada a usuarios (2017)*

Los usuarios creen que las continuas disposiciones emitidas por las diferentes entidades reguladoras de tránsito que estuvieron en los últimos cuatro años, Sí han influido en la mejora del servicio. Alrededor de un 88% de los encuestados indicaron que sí ha incidido en los cambios del sistema, por otro lado, el 12% no consideran que no hubo mejoras. Indagando por sectores, se encontró que el 92% de los usuarios del sector noroeste

piensan que las entidades si incidieron en los cambios, continuando con un 86% en el sector suroeste, 85% en el sector sureste y 75% en el sector noreste. Es evidente que las entidades reguladoras de tránsito han ejecutado acciones en pro de la ciudadanía para continuar mejorando el servicio del transporte público, el cual es usado por más del 50% de ciudadanos diariamente.

- **¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio del transporte público que viene recibiendo en los últimos cuatro años?**

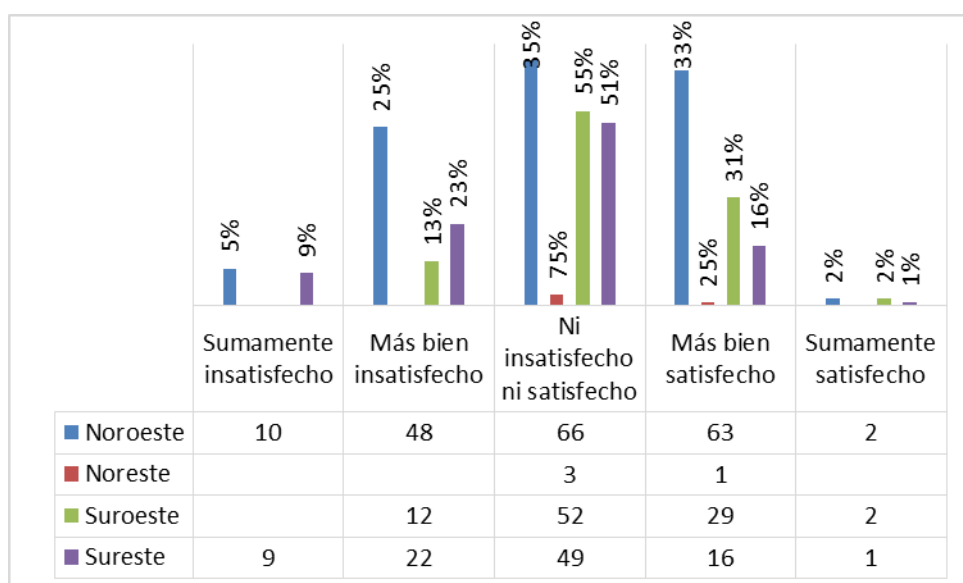


Figura 7. Satisfacción respecto al servicio recibido por el sistema de transporte terrestre público en la ciudad de Guayaquil. Adaptado de: *Encuesta realizada a usuarios (2017)*

El mayor porcentaje de usuarios, representado por un 44% indicaron estar ni insatisfechos ni satisfechos respecto al servicio percibido, seguido del 28% más bien satisfecho, 21% más bien insatisfecho, 5% de usuarios sumamente insatisfecho y 1% sumamente satisfecho. Resumiendo se constata que 29% de usuarios en promedio están satisfechos y el 26% se encuentra en promedio insatisfecho. Sectorizando, se verifica que en el división suroeste el 88% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 70%

del noroeste también. Por el contrario, el 32% del sector sureste se encuentra en promedio insatisfechos y el 30% del sector noroeste indicaron lo mismo. El porcentaje de usuarios sumamente satisfechos es mínimo, por lo tanto es preciso que se implementen mejoras en algunas falencias que presenten

🚦 **¿Considera usted que aún falta mejorar el servicio del transporte terrestre público urbano de pasajeros de Guayaquil?**

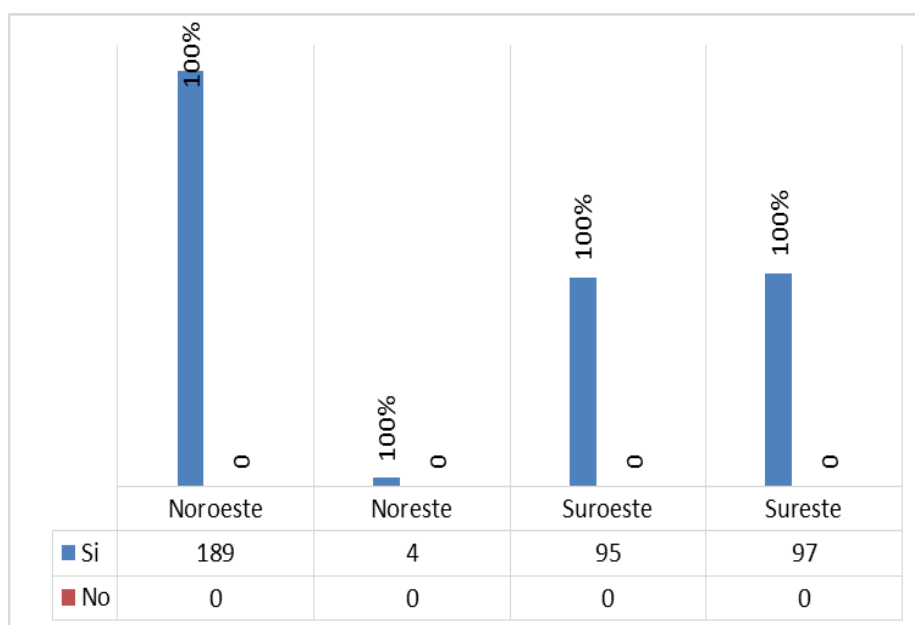


Figura 8. Necesita mejoras el sistema de transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil. Adaptado de: *Encuesta realizada a usuarios (2017)*

Es muy claro observar que todos los 385 usuarios encuestados estuvieron de acuerdo con la pregunta, ellos afirmaron que el servicio del transporte público aún le falta mucho por mejorar. Consideran que si ha mejorado en ciertos aspectos respecto a cómo eran hace 10 años atrás pero que todavía debería realizar más correcciones.

- ¿Qué aspectos cree usted que aún debería trabajar el sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros para mejorar su calidad de servicio?

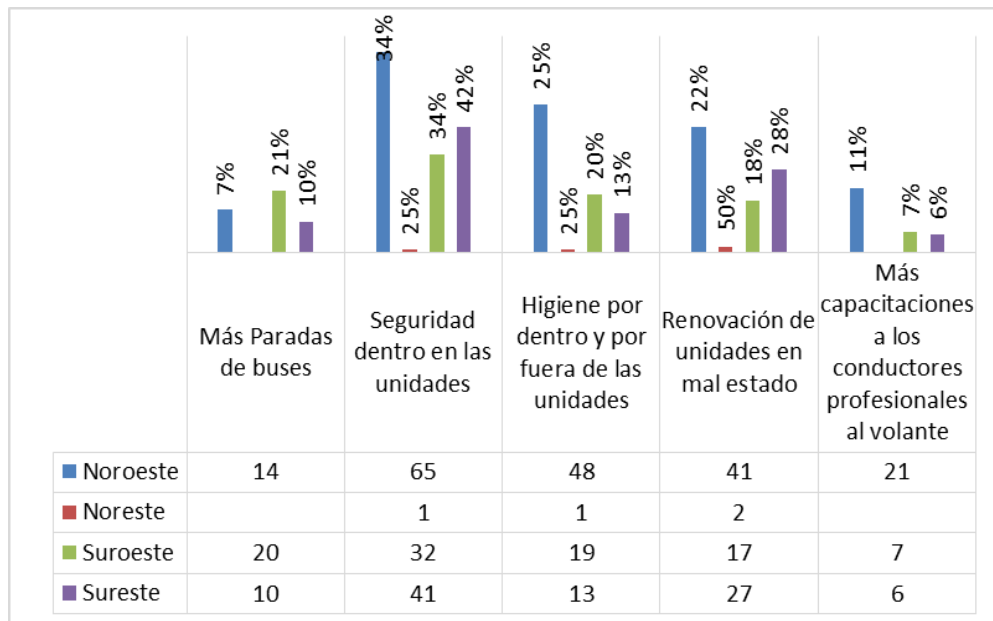


Figura 9. Aspectos que requieren atención en el sistema convencional de transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil. Adaptado de: *Encuesta realizada a usuarios (2017)*

Aquellos usuarios encuestados, mencionaron que un aspecto elemental que debería mejorar el servicio del transporte público es la seguridad dentro de las unidades con un 36%. A pesar de que existen cámaras del 911 dentro de todos los autobuses, es evidente que los usuarios no se sienten seguros ante cualquier eventualidad que pueda suceder durante su movilización.

Otro aspecto que preocupa a los usuarios con un 23% es las renovaciones de los autobuses en mal estado, los que en muchas ocasiones exceden sus años de vida útil. Hasta la presentación de este trabajo, se conoció por medio de los medios de comunicación que, en enero del 2018, aquellas unidades ya depreciadas no podrían continuar circulando dentro del área urbana.

También indicaron un 21% de los usuarios que las unidades deberían llevar un control de higiene por dentro y por fuera para así dar una mejor imagen. Por otro lado, el 11% indicó que se debe implementar más paradas

de buses para así evitar subidas o bajadas en lugares no aptos y a su vez prevenir accidentes civiles y de tránsito. Finalmente, el 9% manifestó que los conductores requieren de capacitaciones, elemento esencial para mejorar el servicio ya que no depende únicamente de la renovación de la unidad sino también de quien lo conduce.

3.2.3 Análisis de la relación entre la variable dependiente e independiente.

Se llevo a cabo el uso de la herramienta SPSS para estudiar la prueba de chi-cuadrada, la cual compara la distribución observada de los datos con la esperada. Dentro de este análisis se describió la relación entre variable dependiente, la cual es, la calidad del servicio ofrecida por parte del transporte terrestre público urbano de pasajeros a sus usuarios, mientras que, la variable independiente son aquellas normativas y regulaciones introducidas por parte de las entidades reguladoras de tránsito de Guayaquil. La variable dependiente se encontró inmersa en la pregunta número 2 de la encuesta realiza, y, por otra parte, la variable independiente se encontró en la pregunta número 3 (*Ver Anexo 15*).

Se obtuvo un resultado sobre 385 personas encuestadas, en donde 345 estuvieron de acuerdo en haber percibido mejora en el servicio ofrecido por parte del transporte público y los otros 40 encuestados no estuvieron de acuerdo respecto a la mejora del servicio en los últimos cuatro años. Sobre aquellos que estuvieron a favor, 15 usuarios creyeron que las entidades reguladoras de tránsito no han influido mucho en la mejora del servicio, sin embargo, 330 personas opinaron que, si han influido las entidades reguladoras de tránsito.

Por otro lado, dentro de los 40 usuarios entrevistados que no creyeron que el servicio del transporte público haya mejorado en los últimos 4 años, 24 de ellos no creyeron que las entidades reguladoras de tránsito hayan influido en totalidad aquellas mejoras. Mientras que 16 usuarios afirmaron que las entidades reguladoras de tránsito si contribuyeron en el servicio.

Estadísticamente es aceptado ya que el nivel de significancia de Chi - cuadrado de Pearson arrojó 0,000 el cual se encuentra dentro del rango que es de hasta máximo 0,05. Esto quiere decir que los datos obtenidos tienen un nivel de consideración bastante alto con un nivel de confianza del 99%. Con estos resultados se rechaza la hipótesis nula, que indicaba que no hubo mejora en la calidad del servicio pese a las normas y regulaciones aplicadas por las entidades reguladoras de tránsito, y se aprueba la hipótesis alternativa, la cual acertaba que si existió mejora en la calidad del servicio del transporte público debido a las normas y regulaciones exigencias por aquellos organismos de control. La aprobación de la hipótesis indicó que las variables tienen una relación entre ellas, es decir si la calidad del servicio deteriora se debe a las pocas exigencias de normas y regulaciones por parte de las autoridades y viceversa.

3.2.4 Análisis del Flujo de caja operacional del transporte público en los últimos 4 años

Se preparó un flujo de caja operacional directo, consiguiendo de esta manera mostrar la viabilidad del servicio y también realizar su respectivo análisis financiero. Los ingresos en el servicio del transporte público se ven reflejados por la tarifa del pasaje, esos son las entradas de dinero por la actividad de servicio ofrecida. Dentro del flujo de caja se encontrará toda la operación comercial de ingresos, laboral, legal, tributario, costos y gastos que generó el transporte público por la actividad permanente del vehículo (*Ver Anexo 16*).

El autobús que se tomó como referencia para este estudio, tiene un promedio de 4 vueltas diarias de lunes a sábado y un promedio de 3 los domingos. Cada vuelta tiene una duración de alrededor 2 horas y 30 minutos. Esta línea de bus presenta un aproximado de 800 pasajeros por día. Un aspecto de mucha importancia que también influye es, que el vehículo no presenta deudas por pagar porque fue adquirido de contado.

Ofrecer el servicio del transporte público es significativo a operar una pequeña empresa debido a que cuenta con recursos humanos como choferes y personal administrativo; este equipo de trabajo se encuentra afiliado al IESS y mantiene un contrato de trabajo legalizado en el SUT.

De acuerdo a las disposiciones del ente regulador de los servicios de transportes públicos; los trabajadores al estar normado reciben sus beneficios sociales legales conforme a lo establecido en el Código del Trabajo; y, para su operación y control permanente en sus registros de ingresos y egresos tienen la obligación de solicitar el RUC al Servicio de Rentas Internas, entidad que regula y vigila el marco tributario del país, los transportistas tiene la obligación sus declaraciones semestrales, declaración de impuesto a la renta de personas natural o anticipo de impuesto a la renta. Los transportistas son categorizados por el Servicio de Rentas Internas como: personas naturales no obligadas a llevar contabilidad.

Para brindar un servicio óptimo por parte de los propietarios del autobús con sus respectivos conductores, es necesario apalancar varios costos y gastos fijos & variables, los cuales permitirán cubrir las rutas urbanas velando por la seguridad y comodidad del usuario. A través de la tarifa del pasaje que cobra el servicio, se procura cubrir con todos los costos y gastos que se presentan en su operación pero así mismo se pretende conseguir una utilidad razonable al final de cada periodo. (González J. I., 2005).

Los costos operativos fijos que presentó este servicio del transporte público fueron aquellos que permitieron que el vehículo trabaje, es decir aquellos que se generaron por tener en actividad operativa el vehículo. Entre ellos se encuentran el combustible, los lubricantes, las llantas, agua destilada para baterías, aceite para la caja, corona, dirección hidráulica, filtros de aceite y de aire, sistema de frenos, zapatas delanteras o traseras.

Existe un aumento de los precios cada año, lo cual refleja inflación en la economía del país. Si existe un incremento del salario, este debe permitir a los ciudadanos que puedan adquirir sus bienes y servicios, es decir, no

debe incrementar los precios de la canasta básica y evitar que la inflación sea un impacto negativo para los consumidores (Beltrán, 2017).

Este servicio también cubrió con gastos de mantenimiento, los cuales fueron considerados como erogaciones debido al mantenimiento que requirió el vehículo por el uso que recibió. Aquellos gastos fueron el cambio de hojas de paquete, de retenedores, rulimanes, juego de pines y bocine, bocina de paquete, amortiguadores, bandas baterías, suspensión, repuestos de motor, de la bomba de inyección, de la caja y corona. Es importante tener en claro que siempre existirán variaciones de mantenimiento, un factor que incide mucho es el cuidado y uso que reciba el vehículo.

También se presentaron gastos administrativos personales, operativos, servicios básicos, suministros / materiales y mantenimiento y reparaciones. Dentro de los personales están los sueldos, beneficios sociales, afiliación a la Cooperativa, uniformes del trabajador y alimentación. Por otro lado, en los operativos se tomó en cuenta los accidentes que presentó el bus y varios, caja común y desvíos.

Debido a que el transporte público es una buena herramienta para realizar publicidad, motivo por el cual empresas deciden poner la imagen de su producto en los vehículos. Estos ingresos fueron tomados en cuenta dentro del flujo como no operativos. Por otra parte, el pago de los impuestos que se realizó por tener en operación el servicio, se los agrego dentro de egresos no operativos.

Los egresos operativos representaron un 83% sobre las ventas en el año 2014 y también en el 2015, pese a que hubo una variación mínima en los egresos operativos, estos no tuvieron un impacto extremo. Estos valores porcentuales significaron que por cada dólar de ingreso que tuvo el servicio un 83% representaron los egresos operativos. Pero en el año 2016, tuvo 86% lo que significó que los costos y gastos operativos aumentaron debido a factores económicos y finalmente, en el año 2017, estos fueron del 85%.

Los ingresos del año 2014 representaron un 32% como ganancias sobre las ventas después de cubrir con todos los costos y gastos de operación. En el año 2015 fue un 49% lo que significó que hubo una mejora del servicio. En el año 2016 tuvo un 58% y en el 2017 presentó un 71%.

El flujo neto refleja un saldo positivo lo cual significó que los ingresos fueron mayores que los egresos (Moreno, 2010). El flujo de caja operacional que se analizó y presentó dio a conocer que este servicio de transporte público si presenta rentabilidad, es decir que, el servicio tiene la capacidad para poder cumplir con todas sus obligaciones y exigencias. El servicio cuenta con dinero líquido para cubrir con todos sus gastos.

PROPUESTA DE MEJORA

Mejoras internas para fortalecer la calidad del servicio del transporte público de la ciudad de Guayaquil

La propuesta de valor se basa en la mejora del servicio para cubrir con las necesidades de los usuarios. Si bien es cierto, las cooperativas deberían manejar la caja común al 100% lo cual significa que todos los propietarios de vehículos ganen de una manera igualitaria, pero en la vida real, esto no se cumple. Existen muchas razones por las cuales no se maneja este sistema, como, por ejemplo: individualismo, interés propio de propietarios de vehículos y otros.

El servicio no mejorará en su totalidad por aquella imperfección de trabajo, entonces pasar de cooperativa a empresa, podrá atraer mejores oportunidades de crecimiento para ellos. Se deberá hacer valorización del vehículo para conocer el monto total de inversión, se obtendrá un porcentaje de participación dentro de la empresa y a su vez se legalizará aquella inversión. Al formalizarse en empresas, muchos empresarios podrán inyectar capital a la misma lo cual con llevaría a una ampliación de la empresa.

La forma de medir los indicadores de efectividad serán por medio de las debilidades que existen en la actualidad en la cooperativa, es decir, estos indicadores de valores, podrán medirse fortaleciendo las falencias que tienen las cooperativas como son: eficiencia de los conductores, puntualidad, minimizar costos de mantenimiento, mejor atención al usuario, un cordial trato entre las partes sin insultos ni groserías, minimizar el riesgo en su control de velocidad, mantener limpio el autobús, experiencia y confiabilidad, las personas tienen derecho al confort.

Por la peculiaridad y mecanismo del servicio a utilizar para suplir las demandas de los usuarios, se determinó que la propuesta de valor sea dirigida a las personas jurídicas que hayan constituido sus compañías de transportes, bajo sociedad anónima, convirtiéndose en un nuevo segmento de mercado.

Bajo esta modalidad jurídica, nacerá una nueva competitividad en el sector del transporte público, porque serán los accionistas los que únicamente regulen, administren e inyecten capital de trabajo para innovar la prestación y establecer una visión a corto plazo para satisfacer a los usuarios. Se deberá realizar una buena estructura con personal calificado con valores éticos y morales que, a través de sus ganas de crecer, logren una excelente administración.

Los accionistas podrán invertir en nuevos vehículos, establecer nueva línea y ruta de recorrido bajo el marco de la sociedad, esto ayudará a minimizar los costos y gastos, con excelentes estrategias su activo tangible tendrá una vida útil más extensa y con mayor rotación de usuarios. Este resultado positivo apalancará los costos y el margen de rentabilidad incrementará.

Todo negocio o compañía, se debe a su cliente externo e interno, de ahí que para las mejoras continuas o la creación de valores agregados de servicio es fundamental, realizar estrategias que fortalezcan las operaciones con los usuarios. Se considera que, si se deja en el pasado controlar de manera individual la producción de un vehículo y se propone juntar todos los vehículos para la formación de una compañía, de seguro la calidad de este mejorara a gran escala. A través de una compañía se podrá obtener más beneficios que como una persona natural.

CONCLUSIONES

El propósito de la investigación fue conocer el impacto que tuvieron las normas exigidas por las entidades reguladoras de tránsito en la calidad del servicio del transporte público ofrecido a los usuarios en la ciudad de Guayaquil en los últimos cuatro años. Análisis que se logró demostrar mediante los datos obtenidos de las 385 encuestas realizadas a los diferentes sectores de la ciudad. Los resultados dieron a conocer la satisfacción de los usuarios respecto al servicio y la influencia de las entidades reguladoras de tránsito en la mejora del servicio. Considerando que son únicamente ellos quienes pueden opinar sobre el servicio de una manera más cercana a la realidad.

El 90% de usuarios aseguraron haber percibido mejoras en el servicio y el 10% restante lo negaron. Por otra parte, el 88% de los encuestados indicaron que las normas aplicadas por las entidades reguladoras del transporte público sí incidieron en la mejora del servicio mientras que, el 12% no consideran que estas mejoras se hayan obtenido por el control de las mismas.

De acuerdo a los resultados obtenidos por la herramienta de análisis estadístico SPSS, el Chi - cuadrado de Pearson arrojó 0,000, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, que indicaba que las exigencias por parte de las entidades reguladoras de transporte público no mejoraron en la calidad del servicio ofrecida a los usuarios. Y aprobó la hipótesis alternativa, que aseguraba que la calidad de servicio ofrecida por parte del transporte público se vio incrementada debido a las exigencias por las entidades reguladoras de transporte público. No obstante, los usuarios también dieron a conocer los aspectos que aún debe mejorar este servicio, entre ellos los más relevantes fueron: la seguridad, renovación e higiene de los vehículos.

Además, se elaboró un flujo de caja operacional para mostrar los egresos operacionales que presentó el servicio y a su vez verificar cómo los ingresos aumentaron debido a la influencia de la mejora que tuvo el servicio. Conjuntamente, como se podrá observar en el flujo de caja las exigencias de las entidades reguladoras de tránsito aumentan año a año, entonces puede

decir que las entidades sí han influido en la evolución del transporte público ya que ellos son los únicos responsables de ejecutar, controlar y vigilar la calidad del servicio que ofrecen. Los resultados positivos del ejercicio indican que los transportistas, específicamente quienes pertenecen a la línea estudiada y que no hayan comprado el vehículo a crédito, si pueden cubrir con sus obligaciones y a su vez obtener un margen de ganancia por la operación que realizan.

Respecto al plan de mejora, sería importante que los transportistas reestructuren su personería jurídica para así lograr ofrecer un servicio de mejor calidad a sus usuarios. Como empresa obtendrían muchos más beneficios que como cooperativa. Por tanto, se llega a la conclusión que el servicio del transporte público si reflejó cambios debido a las regulaciones exigidas por parte de las entidades reguladoras de tránsito. Sin embargo, los usuarios aseguraron que los buses urbanos aún no satisfacen sus necesidades al 100%, varios de ellos creen que las normativas impuestas por las entidades reguladoras de tránsito no son muy exigentes debido a que aún existe una pequeña cantidad de unidades que no están respetándolas (*Ver Anexo 17*). Finalmente, se concluye que es importante que los propietarios tengan un control seguido de sus vehículos, de la mano con una mentalidad de liderazgo, actitud y disciplina.

RECOMENDACIONES

Sería de muy factible tomar esta investigación realizada, para la ejecución del plan de mejora. Este aporte académico podría ser complementada con un estudio a la rentabilidad financiera que podrían conseguir los socios de cooperativas si cambian su personalidad jurídica. Respecto a los resultados obtenidos por las encuestas realizadas a los usuarios, es de suma importancia que los futuros gobiernos tomen carta al asunto en el ámbito de seguridad, el cual se consideró como el mayor problema del transporte público.

Las autoridades deberían considerar la implementación de un segundo botón de pánico. El cual podría estar instalado en la parte posterior del vehículo donde se encuentran los pasajeros. Es evidente que la primera víctima al momento del robo será siempre el conductor, impidiéndole o prohibiéndole que realice cualquier tipo de movimiento, por ende, se ve aterrado y jamás presionará el botón de pánico.

De igual manera, es recomendable que el país trabaje más en campañas publicitarias y charlas a la ciudadanía sobre la seguridad. En la ciudad de Cracovia en Polonia, se destinó alrededor de 10,000 € para la implantación de una campaña de acción sobre seguridad y en Debrecen en Hungría, se realizaron charlas sobre seguridad y protección a los conductores del transporte público (Institute for Transport Studies, 2010).

Las entidades reguladoras de tránsito deben ser más exigentes para impedir que circulen vehículos en malas condiciones. Debido a aquellas unidades, los usuarios realizan una generalización de todos los miles de buses que existen, por ende, se debería implementar sanciones extremas para que cumplan sus obligaciones en el tiempo determinado y así conseguir una satisfacción del usuario en su totalidad.

El flujo de caja que se presentó fue en base a una línea de bus en particular, evidentemente los resultados variarían entre las diferentes líneas de buses debido a que ciertas líneas no tienen un recorrido muy demandado por usuarios en comparación a otras. Sería factible partir en base a esta

investigación para realizar el mismo trabajo, pero de todas las demás cooperativas de transporte.

En vista a la evolución que se vive hoy en día, los transportistas se deberán ir adaptando a estos cambios, como ofrecer el servicio de buses eléctricos, con aire acondicionado, con rampas para discapacitados y más herramientas que complementen un servicio eficiente. Previo a esto, el gobierno debería considerar un alza de pasaje, para que ellos se motiven y logren cubrir los gastos operacionales que tendrán.

REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Tránsito . (31 de 12 de 2014). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL*. Obtenido de Agencia Nacional de Tránsito : <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Agenda 21. (s.f.). Obtenido de Agenda 21.
- Alcaldía de Guayaquil. (24 de 11 de 2016). *Choferes de la transportación pública de Guayaquil reciben capacitación para ser conductores del cambio*. Obtenido de Alcaldía de Guayaquil: <http://www.guayaquil.gob.ec/noticias-actuales/959>
- Alcaldía de Guayaquil. (03 de 30 de 2017). *Paraderos urbanos*. Obtenido de Alcaldía de Guayaquil:
www.guayaquil.gob.ec/Paraderos%20Urbanos/3%20ANEXO%203%20TERMINOS%20ODE%20REFERENCIAS%20PARADEROS%20URBANOS.doc
- Alfonso, Y. (05 de 06 de 2014). *Definiciones o valoraciones sobre el término servicio*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>
- Autoridad de Tránsito Municipal. (30 de 07 de 2012). Obtenido de Autoridad de Tránsito Municipal: <http://www.atm.gob.ec/Show/WhoWeAre>
- Autoridad de Tránsito Municipal. (09 de 04 de 2014). *Instructivo de Revisión Técnica Vehicular*. Obtenido de https://www.eluniverso.com/sites/default/files/archivos/2014/07/instructivo_drtv-2014-irtv-_usuario-_version_3.1.pdf
- Beltrán, O. (2017). *¿El aumento en el salario mínimo sigue alcanzado para los costos de 2017?* Obtenido de Finanzas Personales: <http://www.finanzaspersonales.co/consumo-inteligente/articulo/salario-minimo-se-puede-vivir-con-un-salario-minimo-en-2017/71756>
- Blog oficial de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (2 de 07 de 2014). *Agencia de Tránsito Municipal inició el martes 1 de julio, las revisiones técnicas vehiculares en los 3 centros de revisión en el cantón Guayaquil*. Obtenido de Blog.Guayaquil.gob.ec: <http://blog.guayaquil.gob.ec/2014/07/agencia-de-transito-municipal-inicio-el.html>
- Confederación Empresarial de Ourense. (2013). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de Confederación Empresarial de Ourense: <http://www.ceo.es/internacionalizacion/wp-content/uploads/sites/4/2013/08/que-es-calidad.pdf>

- Congreso Nacional. (22 de 02 de 2007). *Ley del sistema ecuatoriano de la calidad*. Obtenido de Servicio de Acreditación Ecuatoriano: <http://www.acreditacion.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/LEY-DEL-SISTEMA-CUATORIANO-DE-LA-CALIDAD.pdf>
- Corporación Financiera Nacional . (10 de 2013). *Más de 9.000 transportistas beneficiados con Plan RENOVA*. Obtenido de Corporación Financiera Nacional : <https://www.cfn.fin.ec/mas-9000-transportistas-beneficiados-con-plan-renova/>
- De la fuente, J. R. (15 de 05 de 2017). *La educación y la cultura*. Obtenido de El Universal: <http://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/columna/juan-ramon-de-la-fuente/nacion/2017/05/15/la-educacion-y-la-cultura>
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2011). A methodology for evaluating transit service quality based on subjective and objective measures from the passenger's point of view. *Transport Policy*, 172-181.
- El comercio . (02 de 07 de 2014). *Comisión de Tránsito, una historia de 66 años con distintos bemoles*. Obtenido de El comercio : <http://www.elcomercio.com/actualidad/comision-transito-historia-guayas-ecuador.html>
- El Comercio. (21 de 08 de 2014). *La evolución de las tarifas de transporte urbano desde 1930 hasta el 2006*. Obtenido de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/evolucion-tarifas-transporte-urbano-1930.html>
- El Comercio. (23 de 09 de 2014). *Las cinco quejas al servicio del transporte*. Obtenido de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-transporte-quejas-tarifa-pasajes.html>
- El Comercio. (29 de 08 de 2016). *Los buses de Guayaquil tienen la mitad de vida útil*. Obtenido de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/buses-guayaquil-censo-vidautil-tarifa.html>
- El Comercio. (05 de 06 de 2017). *ATM firmó contrato para implementar sistema para controlar recorridos de buses en Guayaquil*. Obtenido de El Comercio: <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/08/03/nota/6311734/plataforma-controla-3-infracciones-buses>
- El telégrafo. (18 de 04 de 2013). *Taxis y buses contarán con sistema para dar seguridad a usuarios*. Obtenido de El telégrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/10/taxis-y-buses-contaran-con-sistema-para-dar-seguridad-a-usuarios>
- El Universo. (11 de 12 de 2015). *La Autoridad de Tránsito Municipal retiene vehículos por circular sin matrícula*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2015/12/11/nota/5290830/atm-retiene-vehiculos-circular-matricula>

- El Universo. (09 de 08 de 2016). *El alza del pasaje de transporte urbano en Guayaquil será desde el 1 de septiembre*. Obtenido de El Universo:
<https://www.eluniverso.com/noticias/2016/08/09/nota/5734599/cobro-pasaje-transporte-urbano-guayaquil-sera-1-septiembre>
- Expreso. (25 de 05 de 2017). *Dos motivos llevan a poner cámara trasera en los buses*. Obtenido de Expreso.ec: <http://www.expreso.ec/guayaquil/dos-motivos-llevan-a-poner-camara-trasera-en-los-buses-KN1359279>
- Finanzas Personales. (2017). *Estos son los nuevos cambios y tarifas para TransMilenio y SITP*. Obtenido de Finanzas Personales:
<http://www.finanzaspersonales.co/consumo-inteligente/articulo/tarifas-y-cambios-en-el-transporte-publico-en-bogota-2017/71859>
- García, L. (20 de 03 de 2014). *El triángulo del servicio*. Obtenido de GESTIÓN el diario de economía y negocios de Perú: <http://blogs.gestion.pe/atuservicio/2014/03/el-triangulo-del-servicio.html>
- González, J. (12 de 10 de 2016). *Buses de Guayaquil tendrán nuevo diseño a partir de enero*. Obtenido de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/buses-guayaquil-diseno-transporte-ecuador.html>
- González, J. I. (03 de 2005). *Contabilidad de Costes y de Gestión*. Obtenido de OpenCourseWare (OCW):
http://ocw.uniovi.es/pluginfile.php/3088/mod_resource/content/1/Clasificacion_de_costes.pdf
- Gran Guayaquil. (15 de 08 de 2014). *CTE aclara que exceso de pasajeros en buses urbanos no se sanciona*. Obtenido de El Universo:
<https://www.eluniverso.com/noticias/2014/08/15/nota/3415631/cte-aclara-que-exceso-pasajeros-buses-urbanos-no-se-sanciona>
- Gutiérrez, L. R. (Julio de 2013). *Transporte Público de calidad y la movilidad urbana*. Obtenido de Congreso de la república de Perú:
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/\\$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf)
- Institute for Transport Studies, U. o. (2010). *Mejora de la calidad de los servicios de transporte público*. Obtenido de Civitas:
http://civitas.eu/sites/default/files/civitas_ii_policy_advice_notes_11_public_transport_quality_es.pdf
- Jiménez, M. (s.f.). *Depreciación de Autobús*. Obtenido de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (CR):
https://aresep.go.cr/images/Discusiones_regulatorias/Exp__1_Higer.pdf

- Llano, G. (10 de 11 de 2016). *Teoría del tráfico inducido*. Obtenido de LinkedIn:
<https://es.linkedin.com/pulse/teor%C3%ADa-del-tr%C3%A1fico-inducido-gala-llano>
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- marketingdirecto.com. (24 de 11 de 2006). *Philip Kotler: " Los consumidores son cada vez más inteligentes"*. Obtenido de marketingdirecto.com :
<https://www.marketingdirecto.com/marketing-general/tendencias/philip-kotler-los-consumidores-son-cada-vez-mas-inteligentes>
- Mestanza, J. C. (25 de 07 de 2015). *La CTE se despide de control en calles de Guayaquil con un desfile hoy domingo*. Obtenido de El Comercio:
<http://www.elcomercio.com/actualidad/cte-despide-control-calles-guayaquil.html>
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones . (20 de 08 de 2008). *Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares*. Obtenido de Ministerio de Transporte y Comunicaciones :
http://www.mtc.gob.pe/portal/home/publicaciones_arch/reglamento_inspecciones_vehiculares_version_final.pdf
- Moreno, M. A. (07 de 07 de 2010). *El Flujo de Caja y su importancia en la toma de decisiones*. Obtenido de El Blog Salmón:
<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-flujo-de-caja-y-su-importancia-en-la-toma-de-decisiones>
- Moreno, M. A. (07 de 07 de 2010). *El Flujo de Caja y su importancia en la toma de decisiones*. Obtenido de El blog salmón:
<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-flujo-de-caja-y-su-importancia-en-la-toma-de-decisiones>
- Morrison, A. (14 de 06 de 2008). *Los Tranvías de Guayaquil-Ecuador*. Obtenido de Electric Transport in Latin America: <http://www.tramz.com/ec/g/gs.html>
- Mosquera, P. M. (18 de 02 de 2011). *El Consumidor y la Calidad*. Obtenido de ENAE Business School: <http://www.enaes.es/blog/el-consumidor-y-la-calidad>
- Pacheco, M. (31 de 08 de 2017). *Dos empresas automotrices se suman al Plan Renova 2.0*. Obtenido de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/empresas-automotrices-ecuador-plan-renova.html>
- Panchana, A. (19 de 01 de 2004). *Ycaza: Por 5 años el costo del seguro de buses se mantendrá en \$ 0,02*. Obtenido de El Universo:
<https://www.eluniverso.com/2004/01/19/0001/18/2E8BC44F6AF74D67BD32849B0216BAA8.html>
- Peñarroya, M. (27 de 05 de 2005). *Philip Kotler: los 10 principios del Nuevo Marketing*. Obtenido de alzado.org: https://alzado.org/articulo.php?id_art=439

- Roche, A. (17 de 07 de 2015). *LA AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL INICIÓ SU PROCESO DE CAMBIO*. Obtenido de Autoridad de Tránsito Municipal:
<http://www.atm.gob.ec/Show/NewDetails/5>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Tello Briceño, L., & Trujillo Reyes, F. (19 de 03 de 2015). *Estudio económico de la demanda de transporte privado en Santafé de Bogotá*. Obtenido de Universidad del Rosario:
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1106/53121638.pdf?sequence=3>
- The National Academies of Sciences, Engineering, Medicine. . (31 de 12 de 2016). *Transit Cooperative Research Program*. Obtenido de Transportation Research Board (Annual Report of Progress):
<http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/TCRPAAnnual2016.pdf>
- Thompson, I. (07 de 2005). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de Promonegocios.net:
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Thomson, I., & Bull, A. (2002). La congestión del tránsito urbano: causas y consecuencias económicas y sociales. *Revista de la Cepal* 76, 12p.
- Torres, T. M. (20 de 05 de 2016). *Buses de Guayaquil deben implementar mejoras para brindar servicio*. Obtenido de Ecuavisa:
<http://www.ecuavisa.com/articulo/televistazo/noticias/157341-buses-guayaquil-deben-implementar-mejoras-brindar-servicio>
- Union Internationale des Transports Publics. (01 de 2009). *Integración del transporte público y de la planificación urbana: por un círculo virtuoso*. Obtenido de Union Internationale des Transports Publics: <http://www.uitp.org/sites/default/files/cck-focus-papers-files/04%20Integraci%3Dn%20del%20transporte%20p%2%B7blico%20y%20de%20la%20planificaci%3Dn%20urbana%20por%20un%20cfrculo%20virtuoso.pdf>
- Union Internationale des Transports Publics. (01 de 2009). *Integración del transporte público y de la planificación urbana: por un círculo virtuoso*. Obtenido de Union Internationale des Transports Publics: <http://www.uitp.org/sites/default/files/cck-focus-papers-files/04%20Integraci%3Dn%20del%20transporte%20p%2%B7blico%20y%20de%20la%20planificaci%3Dn%20urbana%20por%20un%20cfrculo%20virtuoso.pdf>

APÉNDICES

Apéndice 1. Evolución del servicio del transporte público de la ciudad de Guayaquil (1881-2017)






Apéndice 2. El municipio asume el control del tránsito en Guayaquil




Apéndice 3. Certificado de revisión técnica vehicular 2017



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE GUAYAQUIL

CERTIFICADO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR 2017



4830748

Nro Adhesivo: [REDACTED]		Marca: [REDACTED]	APROBADO RESULTADO	PLACA
Fecha Revisión: [REDACTED]		Modelo: [REDACTED]		
Gerente RTV - SGS [REDACTED]		Año: [REDACTED]	Válido Hasta: [REDACTED]	
Director de Revisión Técnica Vehicular ATM [REDACTED]		Nro. Chasis: [REDACTED]	No. Defectos TIPO 3: 0	
		Cooperativa: [REDACTED]	No. Defectos TIPO 2: 4	
		Reg. ATM: CENTRO RTV SUR	No. Defectos TIPO 1: 4	
		Revisión: [REDACTED]	Kilometraje: 0	

Código	Descripción Defecto Visuales	Calificación	Ubicación
06020106	FUGAS DE ACEITE EN TRANSMISIÓN. ()	TIPO2	
08010109	NO DEBEN DE SER LAS LLANTAS DIRECCIONALES REENCAUCHADAS. ()	TIPO2	
09070103	FUGAS DE ACEITE ()	TIPO2	
09110105	MAL FUNCIONAMIENTO DEL ODOMETRO O NO DISPONE ()	TIPO2	10
09110105	MAL FUNCIONAMIENTO DEL ODOMETRO O NO DISPONE ()	TIPO2	10
80030105	NO COINCIDE EL NUMERO DE ASIENTOS CON EL ADHESIVO ()	TIPO2	10
80060203	EXISTENCIA DEL RADIO AM/FM ()	TIPO2	10

Código	Descripción De Defectos Mecatrónicos	Unidad	Valor	Rango Normal	Calificación	Ubicación
02010304	ALINEACIÓN VERTICAL DE FARO FRONTAL IZQUIERDO.	***	2.90	-100.000<=X<=2.	TIPO1	-
04030201	DESEQUILIBRIO DEL FRENO DE SERVICIO EN EL 1º EJE.	%	28.00	0.000<=X<=14.999	TIPO1	0
04030301	DESEQUILIBRIO DEL FRENO DE SERVICIO EN 2 EJES.	***	21.00	0.000<=X<=14.999	TIPO1	-
04030101	INCORRECTA EFICACIA DEL FRENO DE SERVICIO.	%	56.00	65.000<=X<=100.	TIPO2	-
04020101	INCORRECTA EFICACIA DE FRENO DE ESTACIONAMIENTO 2º	%	19.00	20.000<=X<=100.	TIPO1	-

Código	Resultado de Pruebas Mecatrónicas	Unidad	Valor	Rango Normal	Calificación	Ubicación
10020201	OPACIDAD SUPERIOR AL LIMITE	%	7.45	0.000<=X<=19.999	OK	0
03090101	CONVERGENCIA O DIVERGENCIA EN DIRECCIÓN SUPERIOR AL	m/Km	3.90	0.000<=X<=4.000	OK	0
03090102	CONVERGENCIA O DIVERGENCIA EN DIRECCIÓN SUPERIOR AL	m/Km	1.50	-15.000<=X<=15.	OK	0
02010303	ALINEACIÓN HORIZONTAL DE FARO FRONTAL IZQUIERDO.	***	-1.70	-3.999<=X<=5000.	OK	-
02010201	INTENSIDAD DE FAROS FRONTALES DERECHO.	Lux	5.90	0.000<=X<=135.	OK	9
02010202	INTENSIDAD DE FARO FRONTAL IZQUIERDO.	***	2.80	0.000<=X<=135.	OK	-
02010204	INTENSIDAD DE FARO FRONTAL IZQUIERDO.	***	9.00	0.000<=X<=135.	OK	-
02010203	INTENSIDAD DE FARO FRONTAL DERECHO.	***	9.00	0.000<=X<=135.	OK	-

Identificación: [REDACTED]

Cliente: [REDACTED]

Placa: [REDACTED]

Marca: [REDACTED]

Modelo: [REDACTED]

Tipo: [REDACTED]

Año Fabricación: [REDACTED]

Año Revisión: [REDACTED]

Matrícula Hasta: [REDACTED]

Adhesivo: **4830748**

Color: [REDACTED]

Motor: [REDACTED]


Chasis: [REDACTED]

Cooperativa: [REDACTED]

Combustible: [REDACTED]

RTV Válido Hasta: [REDACTED]

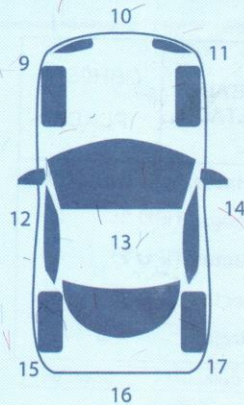
APROBADO RESULTADO



ESTE DOCUMENTO NO ES MATRÍCULA ANUAL, ES UN COMPROBANTE DE APROBACION.

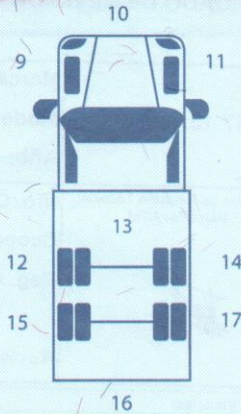
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE GUAYAQUIL

LOCALIZACIÓN DE LOS DEFECTOS EN VEHÍCULOS LIVIANOS



- 0 1er. eje
- 1 2er. eje
- 2 3er. Eje (Vehículos Pesados)
- 3 4to. Eje (Vehículos Pesados)
- 4 5to. Eje (Vehículos Pesados)
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9 Delantero izquierdo
- 10 Delantero centro
- 11 Delantero derecho
- 12 Medio izquierdo
- 13 Medio centro
- 14 Medio derecho
- 15 Posterior izquierdo
- 16 Posterior centro
- 17 Posterior Derecho
- 18 Derecho
- 19 Izquierdo

LOCALIZACIÓN DE LOS DEFECTOS EN VEHÍCULOS PESADOS



- 0 1er. eje
- 1 2er. eje
- 2 3er. Eje (Vehículos Pesados)
- 3 4to. Eje (Vehículos Pesados)
- 4 5to. Eje (Vehículos Pesados)
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9 Delantero izquierdo
- 10 Delantero centro
- 11 Delantero derecho
- 12 Medio izquierdo
- 13 Medio centro
- 14 Medio derecho
- 15 Posterior izquierdo
- 16 Posterior centro
- 17 Posterior Derecho
- 18 Derecho
- 19 Izquierdo

Los defectos que presenten los vehículos automotores se calificarán según el siguiente detalle:

Defecto TIPO I: Aquellos defectos que no involucran un riesgo inminente para la seguridad de los ocupantes del vehículo, para las demás personas y/o para el medio ambiente. Pueden repararse con una acción de mantenimiento o podrían convertirse en defectos Tipo II o Tipo III, debido al deterioro natural o provocado. Este tipo de defecto no condiciona la Revisión Técnica Vehicular.

Defecto TIPO II: Aquellos defectos que son un riesgo potencial para la seguridad de los ocupantes del vehículo, para las demás personas y/o para el medio ambiente. Si se acumulan con otros defectos del mismo tipo o del tipo III pueden condicionar la Revisión Técnica Vehicular. Pueden repararse con una acción de mantenimiento o podrían convertirse en defectos Tipo III. Para asegurar su corrección estos defectos deben ser revisados en la siguiente visita que el vehículo requiera una Revisión Técnica Vehicular.

Defecto TIPO III: Aquellos que representan un riesgo inminente para la seguridad de los ocupantes del vehículo, para las demás personas y/o para el medio ambiente. Condicionan la Revisión Técnica Vehicular.

PLAZOS ENTRE VISITAS A LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

Si por cualquier motivo el resultado de la Revisión Técnica Vehicular fue **CONDICIONAL**, la ordenanza que regula la REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR, prevé el **PLAZO** que se debe considerar para realizar la siguiente visita a cualquier Centro de Revisión Técnica Vehicular de Guayaquil:

- En la 2da. visita, si se realiza dentro del plazo de 30 días calendario posterior a la fecha de la primera revisión, no tendrá costo alguno. A no ser que se evidencie la necesidad de revisión de otros daños o defectos se comprobará la reparación de aquellos detectados según el reporte de la 1era. revisión. Si la segunda revisión se realiza vencido el plazo antes señalado, se pagará el 100% del valor de la Revisión Técnica Vehicular y la misma será completa como si se tratara de la 1era. revisión.

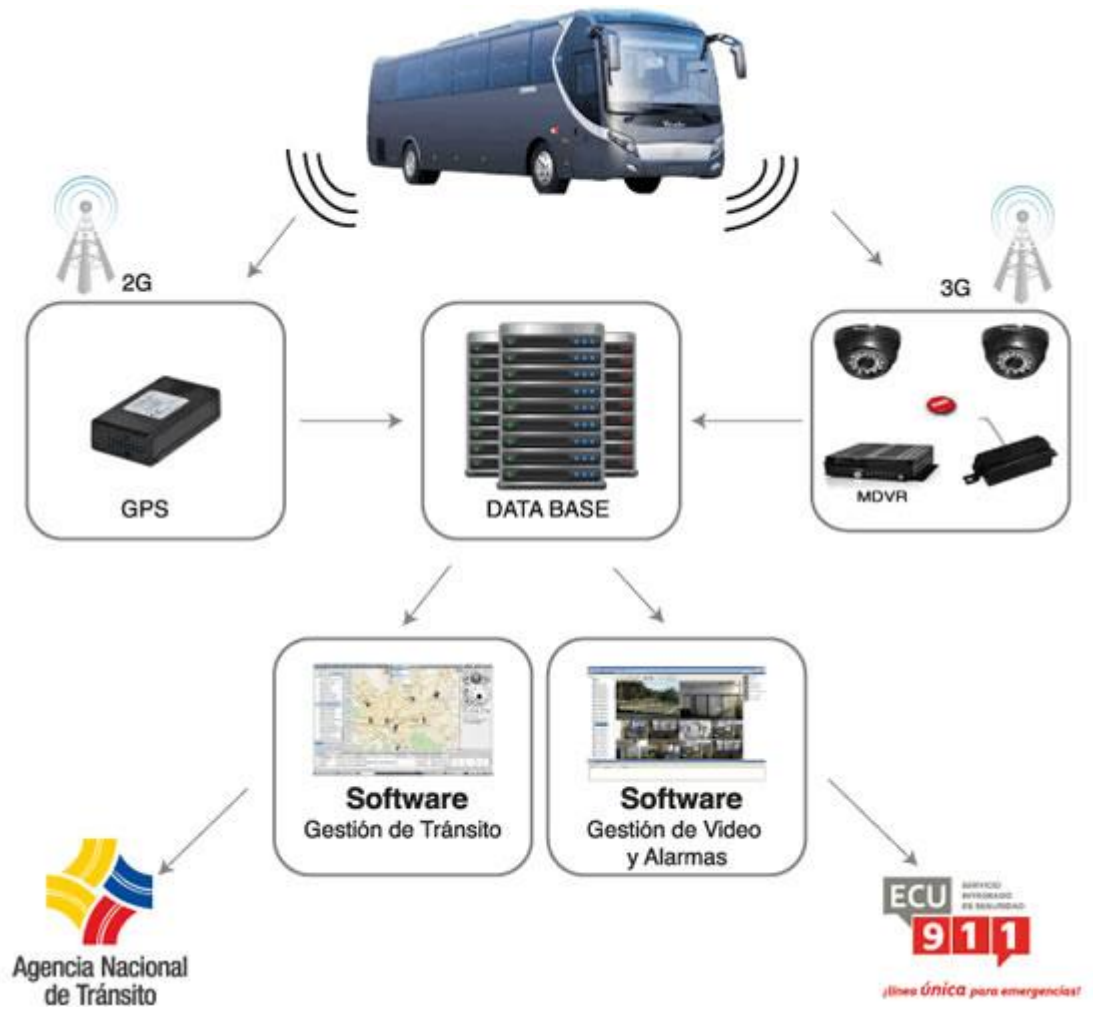
- En la 3ra. visita, se debe realizar dentro de un plazo de 30 días calendario posterior a la 2da y tendrá un costo del igual a la 1era. revisión. Si no se realizare dentro de ese plazo, la Revisión Técnica Vehicular será completa. Después de transcurridos los 30 días antes mencionados, se aplicará una multa de US \$10 acumulables por cada 7 días de retraso hasta un máximo 200 dólares. Estas multas serán multiplicadas por 2 en caso de taxis y expresos escolares, y se acumularán hasta un máximo de 400 dólares. Para el caso de vehículos de transportación masiva y vehículos pesados y extrapesados se multiplicarán por 3, es decir, se acumularán hasta por 600 dólares.

- En la 4ta. visita, tendrá un plazo de 30 días calendario posterior a la fecha de la 3era y tendrá un costo del igual a la 1era. revisión. En este caso, se volverá a practicar una revisión completa como si se tratara de la 1era. revisión.



847088A

Apéndice 4. Transporte público seguro



Apéndice 5. Plan Renova



Apéndice 6. Seguro contra tercero (2001)



MARTÍN HERRERA / EL UNIVERSO

Apéndice 7. Encuesta sobre la evolución del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Guayaquil

1. ¿En qué parte de la ciudad de Guayaquil usted utiliza frecuentemente el transporte terrestre público urbano de pasajeros?
 - Noroeste
 - Noreste
 - Suroeste
 - Sureste

2. ¿Cree usted que el servicio del transporte terrestre público urbano de pasajeros ha mejorado en los últimos cuatro años?
 - Sí
 - No

3. ¿Cree usted que las disposiciones exigidas por las entidades reguladoras de tránsito al transporte público influyeron en la mejora del servicio en los últimos cuatro años?
 - Si
 - No

4. ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio del transporte público que viene recibiendo en los últimos cuatro años?
 - Sumamente insatisfecho
 - Más bien insatisfecho
 - Ni insatisfecho ni satisfecho
 - Más bien satisfecho
 - Sumamente satisfecho

5. ¿Considera usted que aún falta mejorar el servicio del transporte público urbano de pasajeros de Guayaquil?
- Si
 - No
6. ¿Qué aspectos cree usted que aún debería trabajar el sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros para mejorar su calidad de servicio?
- Mas Paradas de buses
 - Seguridad dentro en las unidades
 - Higiene por dentro y por fuera de las unidades
 - Renovación de unidades en mal estado
 - Más capacitaciones a conductores profesionales al volante

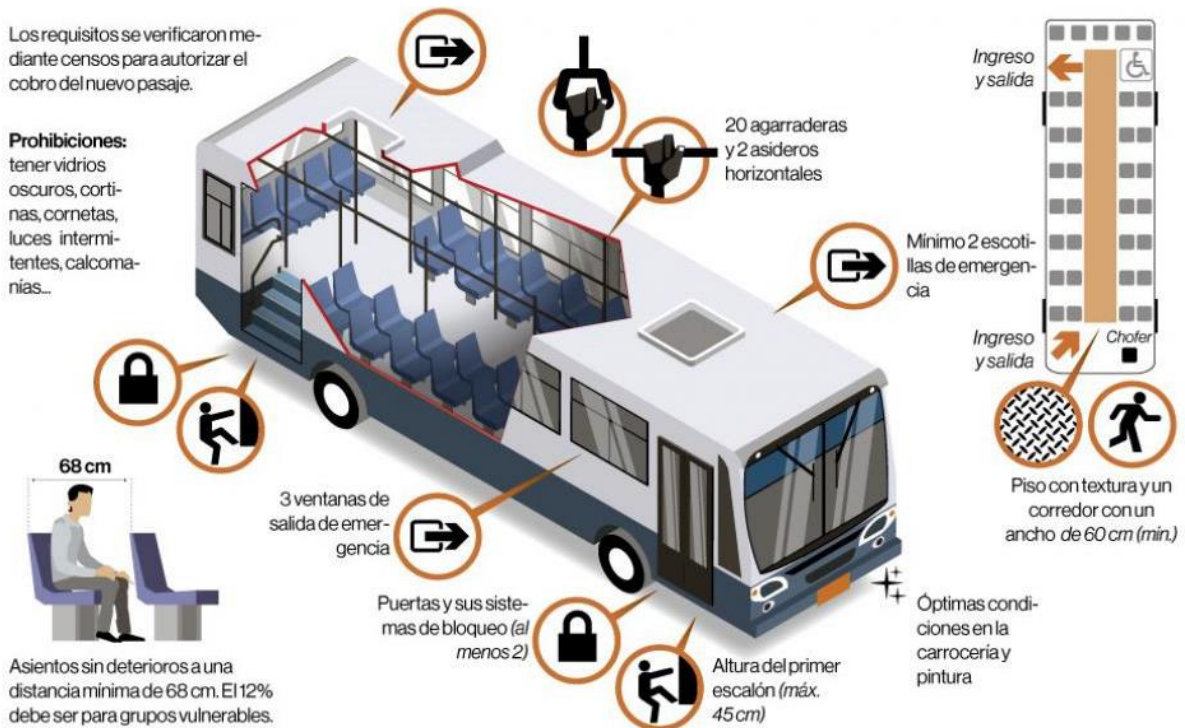
Apéndice 8. Formulario de entrevista

1. ¿Cree Ud. que el servicio del sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros ha mejorado en los últimos cuatro años?
2. ¿Considera Ud. necesario las regulaciones por parte de las entidades reguladoras del transporte urbano?
3. ¿Considera Ud. necesario las capacitaciones a los conductores profesionales al volante?

Apéndice 9. Requisitos en las unidades de transporte urbano para autorización del alza de pasaje.

Los requisitos se verificaron mediante censos para autorizar el cobro del nuevo pasaje.

Prohibiciones:
tener vidrios oscuros, cortinas, cornetas, luces intermitentes, calcomanías...



FUENTE: AMT DE GUAYQUIL / EL COMERCIO

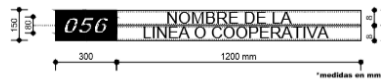
Apéndice 10. Ficha para bus urbano de dos puertas

 <p>M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL</p>	<p>REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA BUS URBANO DOS PUERTAS CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN</p>	 <p>AUTORIZADA DE TRÁNSITO MUNICIPAL</p>
<p>DIRECCIÓN DE TRANSPORTE</p>		<p>4TA. REVISIÓN: FEBRERO 2017</p>

OPCION 1: IDENTIFICACIÓN DE OPERADORA



OPCION 2: IDENTIFICACIÓN DE OPERADORA

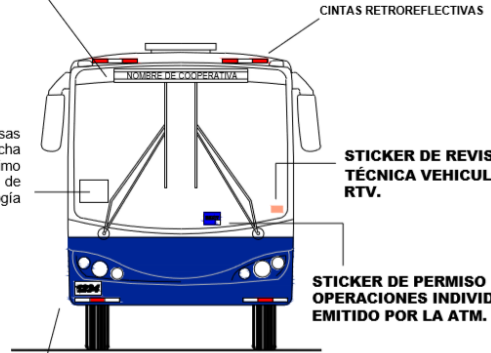
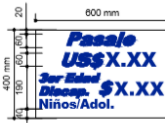


LETRERO PARA EL ORIGEN - RECORRIDO - DESTINO DE LA RUTA (OPCIONAL):



LETRERO DEL PASAJE

Se lo colocara en el Parabrisas Frontal en la parte Derecha inferior, en un letrero de Máximo 60 cm de ancho por 40 cm de alto letras color azul, tipología ARIAL BLACK CURSIVA



● VISTA FRONTAL

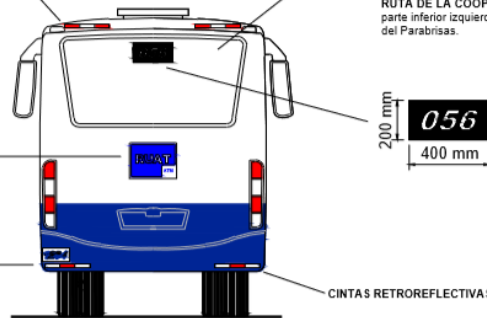


*medidas en mm.

PUBLICIDAD

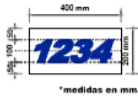
Se permitirá el uso de PUBLICIDAD únicamente en el Parabrisas Posterior con Adhesivo Micro-perforado y se deberá reubicar el NUMERO DE LA RUTA DE LA COOPERATIVA en la parte inferior izquierda a 10 cm del filo del Parabrisas.

CINTAS RETROREFLECTIVAS



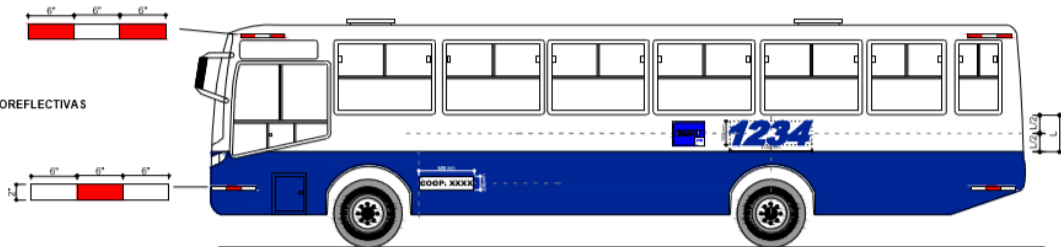
● VISTA POSTERIOR

FORMATOS DE TAMAÑO DEL RUAT:
RUAT FRONTAL: A8
RUAT LATERAL Y POSTERIOR: A8



*medidas en mm.

CINTAS RETROREFLECTIVAS



● VISTA LATERAL DERECHA

En los costados del bus se pintará una placa de 80 cm de ancho por 20 cm de alto de color blanco con la NUMERO DE LA COOPERATIVA de color azul, ubicada junto al eje delantero con la tipología ARIAL BLACK.

CARACTERISTICAS PARTICULARES

Todos los vehículos de transporte urbanos: deberán contarán con 3 hileras de asientos distribuidos como se representa en la gráficas.
 Pantalla led frontal que indique la la operadora a la que pertenece
 Tres tubos longitudinales con 30 sujetadores correspondientes

- AZUL MARINO
R34; G52; B110
COD PANTONE RAL 5022
- BLANCO

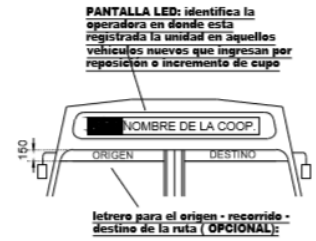
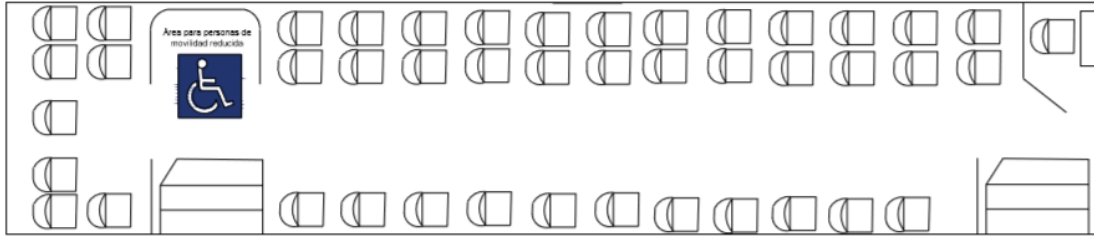
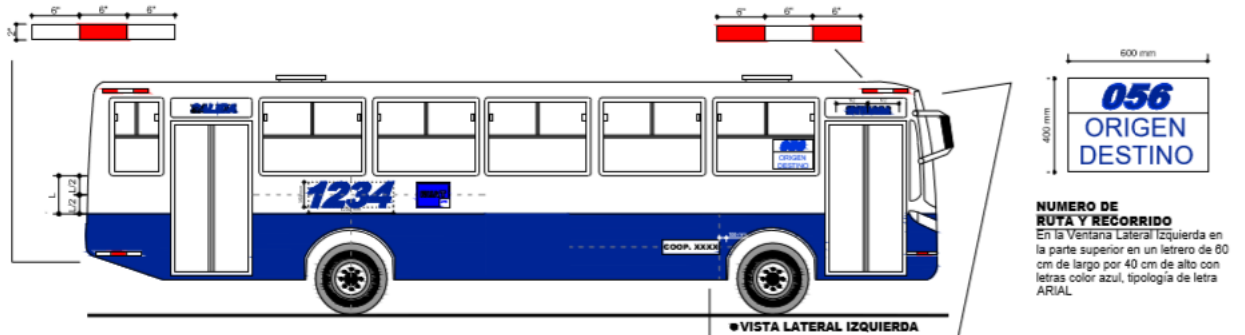


Diagrama de distribución interna



CINTAS RETROREFLECTIVAS

CINTAS RETROREFLECTIVAS

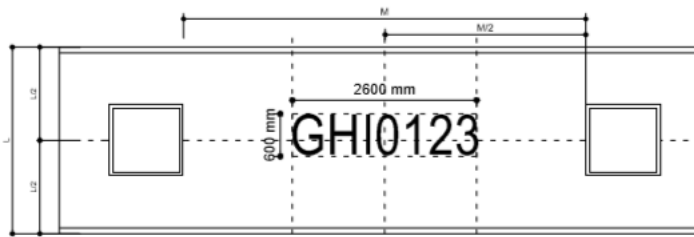


● VISTA LATERAL IZQUIERDA

FORMATOS DE TAMAÑO DEL RUAT.
 RUAT FRONTAL: A6
 RUAT LATERAL Y POSTERIOR: A6



En los costados del bus se pintará una placa de 800 mm de ancho por 200 mm de alto de color blanco con la NUMERO DE LA COOPERATIVA de color azul, ubicada jurito al eje delantero con la tipología ARIAL BLACK.



● VISTA SUPERIOR
 *medidas en mm.



*TIPO: ARIAL BLACK CURSIVA
 medidas en mm.

***NOTA: SE PERMITE UNA TOLERANCIA DE +/- 50 mm DE ALTO +/- 100 mm DE ANCHO PARA LOS LETREROS: NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.**

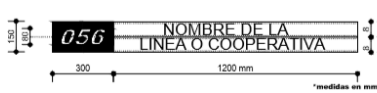
Apéndice 11. Ficha para bus urbano de tres puertas

 <p>M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL</p>	<p>REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA BUS URBANO TRES PUERTAS CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN</p>	 <p>ATM AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL</p>
<p>DIRECCIÓN DE TRANSPORTE</p>		<p>4TA. REVISIÓN: FEBRERO 2017</p>

OPCION 1: IDENTIFICACIÓN DE OPERADORA



OPCION 2: IDENTIFICACIÓN DE OPERADORA

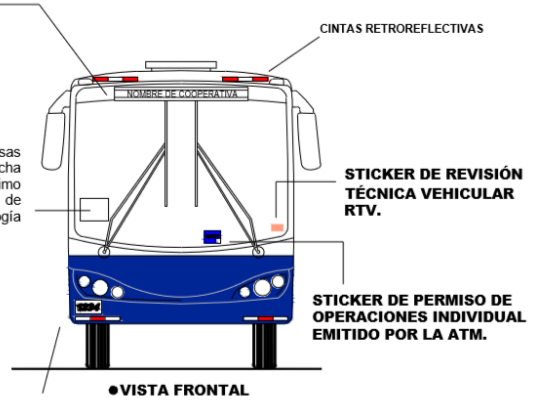
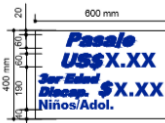


**LETrero PARA EL ORIGEN -
RECORRIDO - DESTINO DE LA
RUTA (OPCIONAL):**

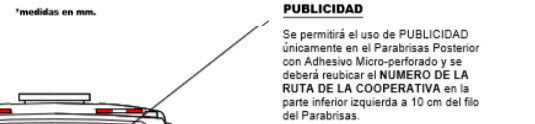


LETrero DEL PASAJE

Se lo colocara en el Parabrisas Frontal en la parte Derecha inferior, en un letrero de Máximo 60 cm de ancho por 40 cm de alto letras color azul, tipología ARIAL BLACK CURSIVA



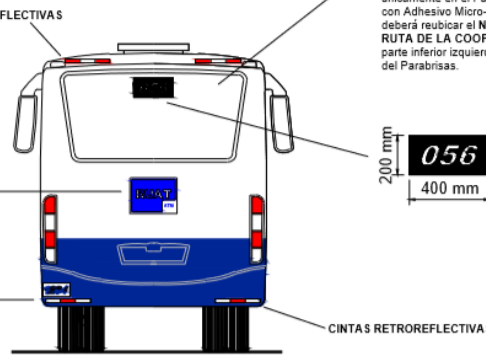
● VISTA FRONTAL



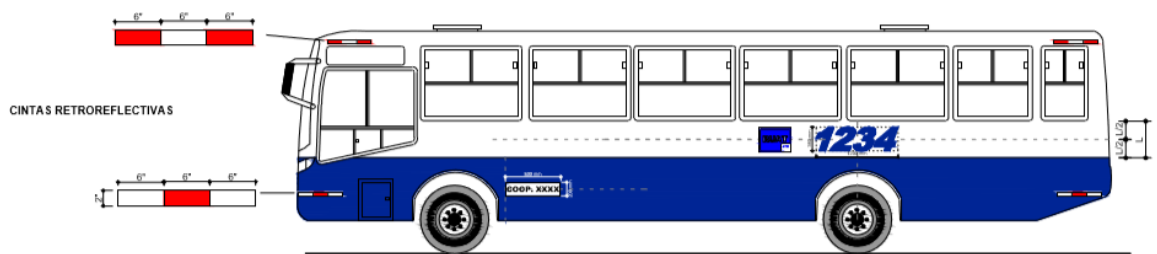
PUBLICIDAD

Se permitirá el uso de PUBLICIDAD únicamente en el Parabrisas Posterior con Adhesivo Micro-perforado y se deberá reubicar el NUMERO DE LA RUTA DE LA COOPERATIVA en la parte inferior izquierda a 10 cm del filo del Parabrisas.

FORMATOS DE TAMAÑO DEL RUAT.
RUAT FRONTAL: A6
RUAT LATERAL Y POSTERIOR: A8



● VISTA POSTERIOR



● VISTA LATERAL DERECHA

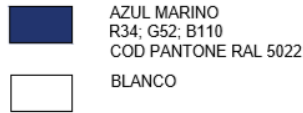
En los costados del bus se pintará una placa de 60 cm de ancho por 20 cm de alto de color blanco con la NUMERO DE LA COOPERATIVA de color azul, ubicada junto al eje delantero con la tipología ARIAL BLACK.

CARACTERISTICAS PARTICULARES

Todos los vehículos de transporte urbanos: deberán contarán con 3 hileras de asientos distribuidos como se representa en la gráficas.

Pantalla led frontal que indique la operadora a la que pertenece

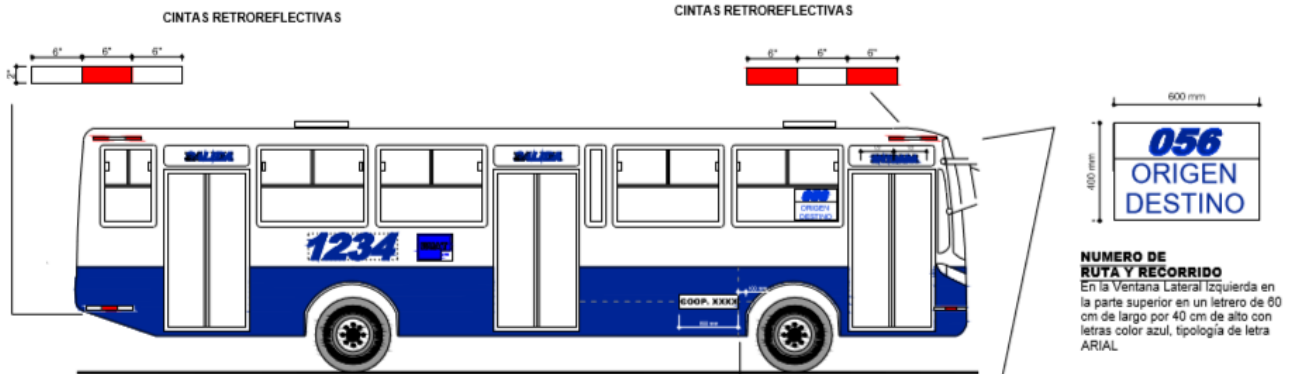
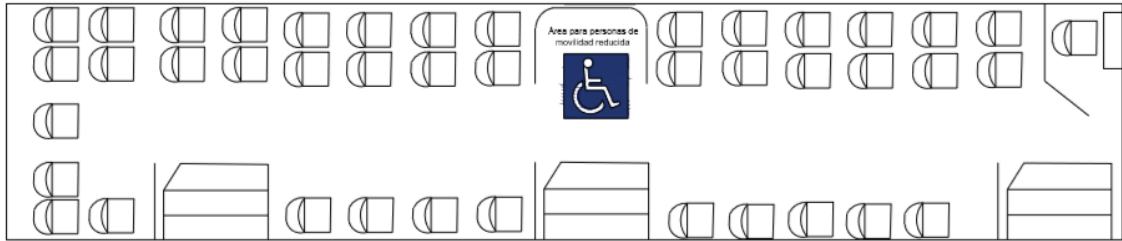
Tres tubos longitudinales con 30 sujetadores correspondientes



PANTALLA LED: identifica la operadora en donde esta registrada la unidad en aquellos vehículos nuevos que ingresan por reposición o incremento de cupo



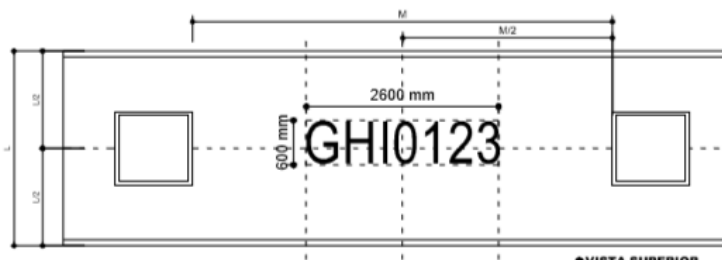
Diagrama de distribución interna



FORMATOS DE TAMAÑO DEL RUAT.
RUAT FRONTAL: A6
RUAT LATERAL Y POSTERIOR: A6



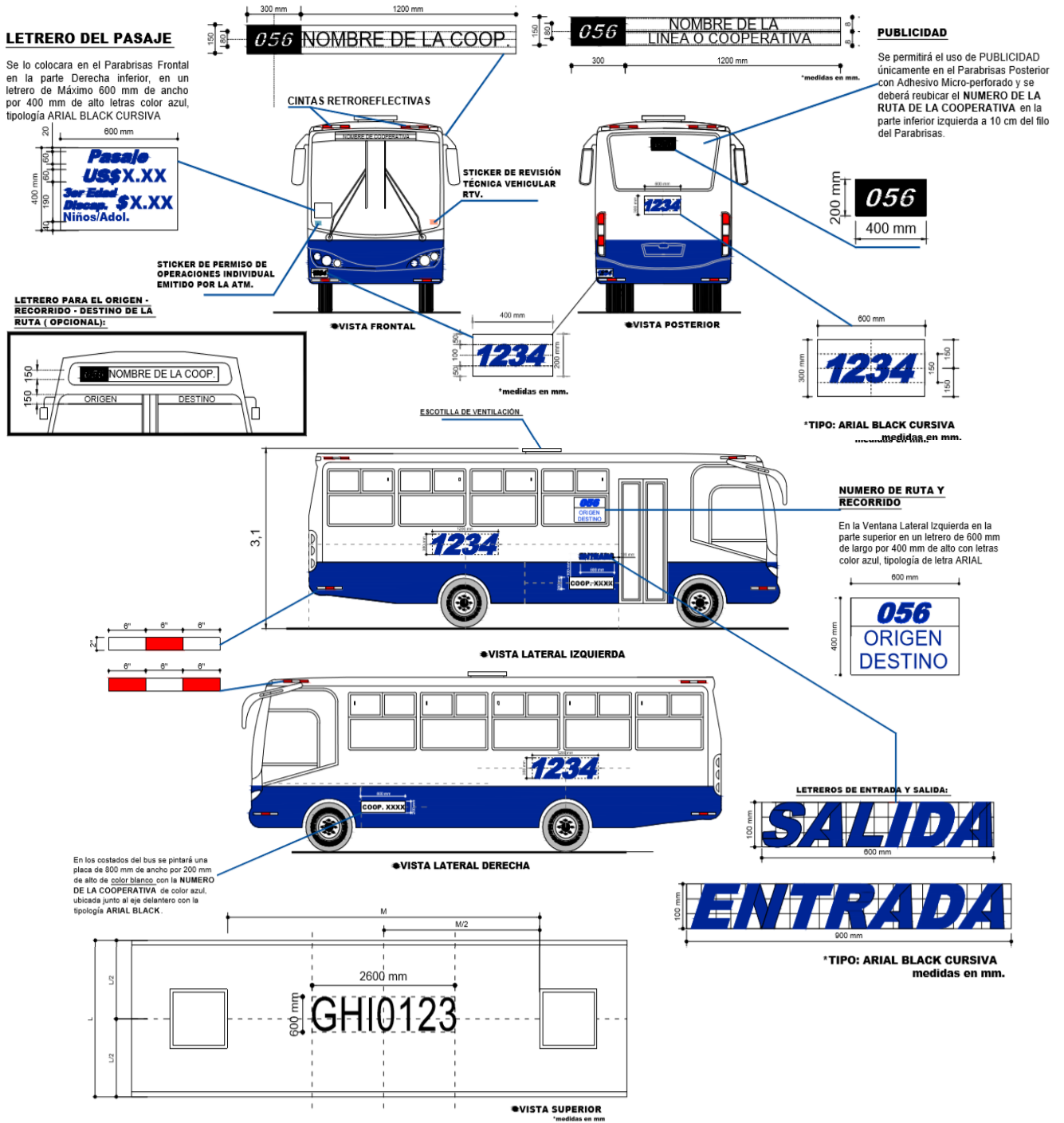
En los costados del bus se pintará una placa de 800 mm de ancho por 200 mm de alto de color blanco con la NUMERO DE LA COOPERATIVA de color azul, ubicada junto al eje delantero con la tipología ARIAL BLACK.



*NOTA: SE PERMITE UNA TOLERANCIA DE +/- 50 mm DE ALTO +/- 100 mm DE ANCHO PARA LOS LETREROS: NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.

Apéndice 12. Ficha para buseta

 <p>M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL</p>	<p>REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA BUSETA URBANA CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN</p>	 <p>ATM AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL</p>
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE		4TA. REVISIÓN: MAYO 2016



Apéndice 13. Diseño de bus urbano de dos puertas para corredores

 <p>M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL</p>	REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA BUS URBANO DOS PUERTAS CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN	
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE		4TA. REVISIÓN: FEBRERO 2017

CARACTERÍSTICAS PARTICULARES

Los vehículos que circulan en los corredores urbanos: estos vehículos contarán con 3 hileras de asientos distribuidos como se representa en la gráficas.
 Dos pantallas informativas traslucidas con iluminación led o fluorescente (2000mmX350mm).
 Un sistema perifoneo y cuatro parlantes para informar las paradas.
 Una cámara posterior que enfoque la última puerta de salida.
 Pantalla luminosa frontal que indique la operadora a la que pertenece
 Tres tubos longitudinales con los sujetadores Correspondientes

PINTURA DE CARROCERÍA

	R25; G87; B140 COD PANTONE: C95; M65; Y20; K5
	R89; G173; B214 COD PANTONE: C70; M15; Y0; K0
	R150; G210; B236 COD PANTONE: C50; M0; Y0; K0
	BLANCO

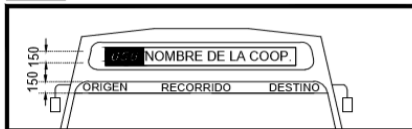
PINTURA DE VINYL

	COD PANTONE: 287c
	COD PANTONE: 299c
	COD PANTONE: 300c

PUBLICIDAD

Se permitirá el uso de PUBLICIDAD únicamente en el Parabrasis Posterior con Adhesivo Micro-perforado y se deberá reubicar el NUMERO DE LA RUTA DE LA COOPERATIVA en la parte inferior izquierda a 100 mm del filo del Parabrasis.

PANTALLA LUMINOSA PARA RUTA Y COOPERATIVA ABAJO DESCRIPCIÓN DE: ORIGEN - RECORRIDO - DESTINO



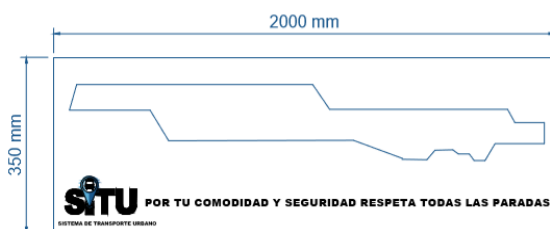
RUAT

FORMATOS DE TAMAÑO DEL RUAT.
 RUAT FRONTAL: A6
 RUAT LATERAL Y POSTERIOR: A6



DISTINTIVO

Siglas SITU Servicio de Transporte Urbano



PANTALLA INFORMATIVA: traslucida con iluminación led o fluorescente. ÚNICAMENTE PARA AQUELLAS UNIDADES QUE CIRCULAN POR LOS CORREDORES URBANOS.

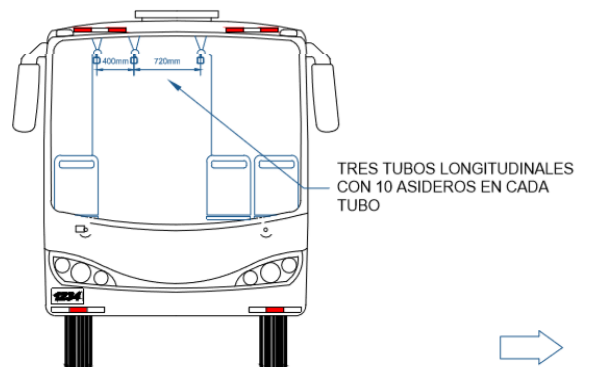
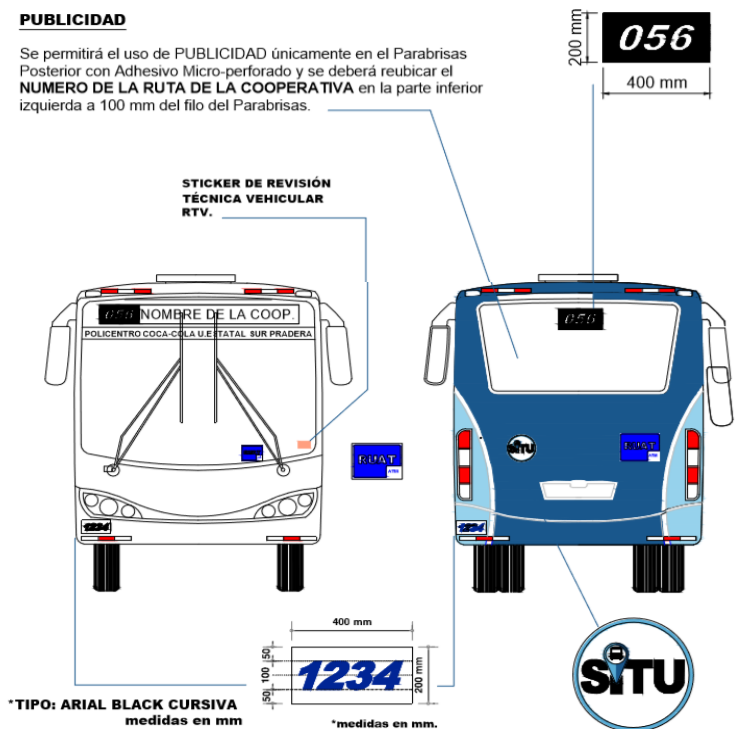
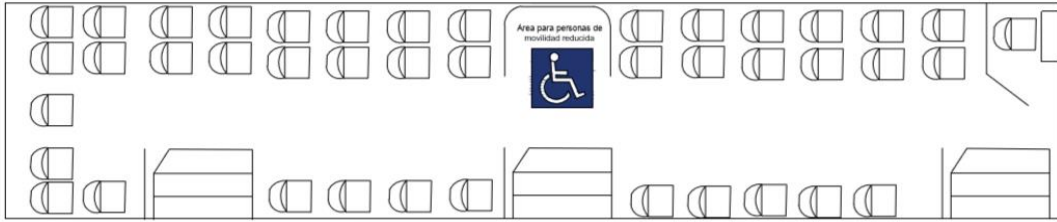
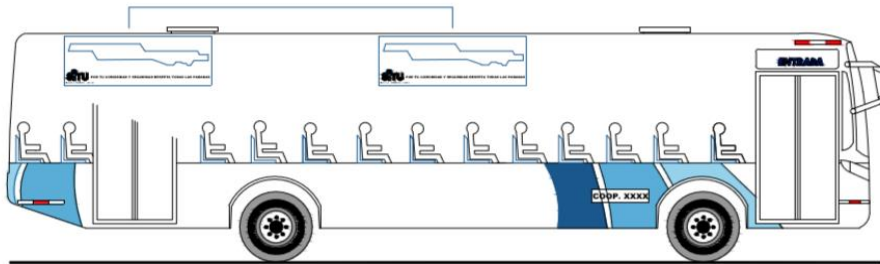


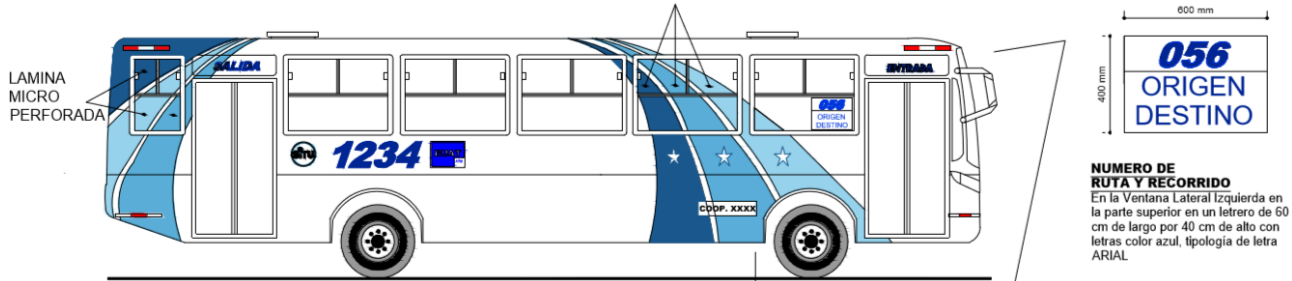
Diagrama de distribución interna



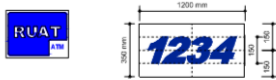
Ubicación de las pantallas informáticas: en el lado opuesto a las puertas de salida, sobre las dos hileras de asientos



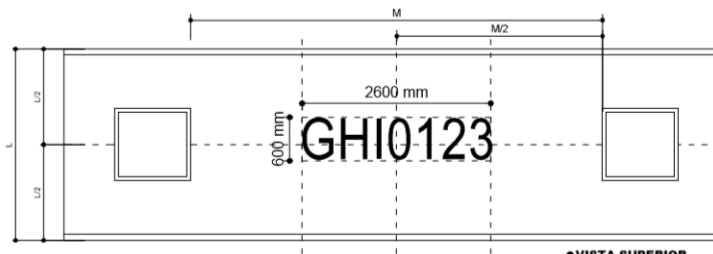
LAMINA MICRO PERFORADA EN VENTANA



FORMATOS DE TAMAÑO DEL RUAT.
RUAT FRONTAL: A6
RUAT LATERAL Y POSTERIOR: A6



En los costados del bus se pintará una placa de 800 mm de ancho por 200 mm de alto de color blanco con la **NUMERO DE LA COOPERATIVA** de color azul, ubicada junto al eje delantero con la tipología ARIAL BLACK.



*NOTA: SE PERMITE UNA TOLERANCIA DE +/- 50 mm DE ALTO +/- 100 mm DE ANCHO PARA LOS LETREROS: **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.**

Apéndice 14. Diseño de bus urbano de tres puertas para corredores

 <p>M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL</p>	<p>REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA BUS URBANO TRES PUERTAS CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>DIRECCIÓN DE TRANSPORTE</p>		<p>4TA. REVISIÓN: FEBRERO 2017</p>

CARACTERÍSTICAS PARTICULARES

Los vehículos que circulan en los corredores urbanos: estos vehículos contarán con 3 hileras de asientos distribuidos como se representa en la gráficas.
 Dos pantallas informativas traslucidas con iluminación led o fluorescente (2000mmX350mm).
 Un sistema perifoneo y cuatro parlantes para informar las paradas.
 Una cámara posterior que enfoque la última puerta de salida.
 Pantalla luminosa frontal que indique la operadora a la que pertenece
 Tres tubos longitudinales con los sujetadores Correspondientes

PINTURA DE CARROCERÍA

	R25; G87; B140 COD PANTONE: C95; M65; Y20; K5
	R89; G173; B214 COD PANTONE: C70; M15; Y0; K0
	R150; G210; B236 COD PANTONE: C50; M0; Y0; K0
	BLANCO

PINTURA DE VINYL

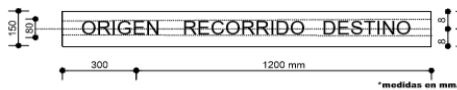
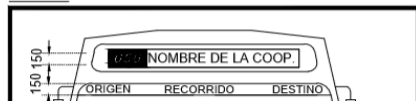
	COD PANTONE: 287c
	COD PANTONE: 299c
	COD PANTONE: 300c

PUBLICIDAD

Se permitirá el uso de PUBLICIDAD únicamente en el Parabrisas Posterior con Adhesivo Micro-perforado y se deberá reubicar el **NUMERO DE LA RUTA DE LA COOPERATIVA** en la parte inferior izquierda a 100 mm del filo del Parabrisas.

PANTALLA LUMINOSA PARA RUTA Y COOPERATIVA

ABAJO DESCRIPCIÓN DE: ORIGEN - RECORRIDO - DESTINO



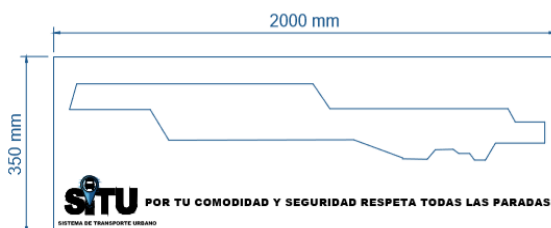
RUAT

FORMATOS DE TAMAÑO DEL RUAT.
 RUAT FRONTAL: A6
 RUAT LATERAL Y POSTERIOR: A6



DISTINTIVO

Siglas SITU Servicio de Transporte Urbano



PANTALLA INFORMATIVA: translucida con iluminación led o fluorescente. ÚNICAMENTE PARA AQUELLAS UNIDADES QUE CIRCULAN POR LOS CORREDORES URBANOS.

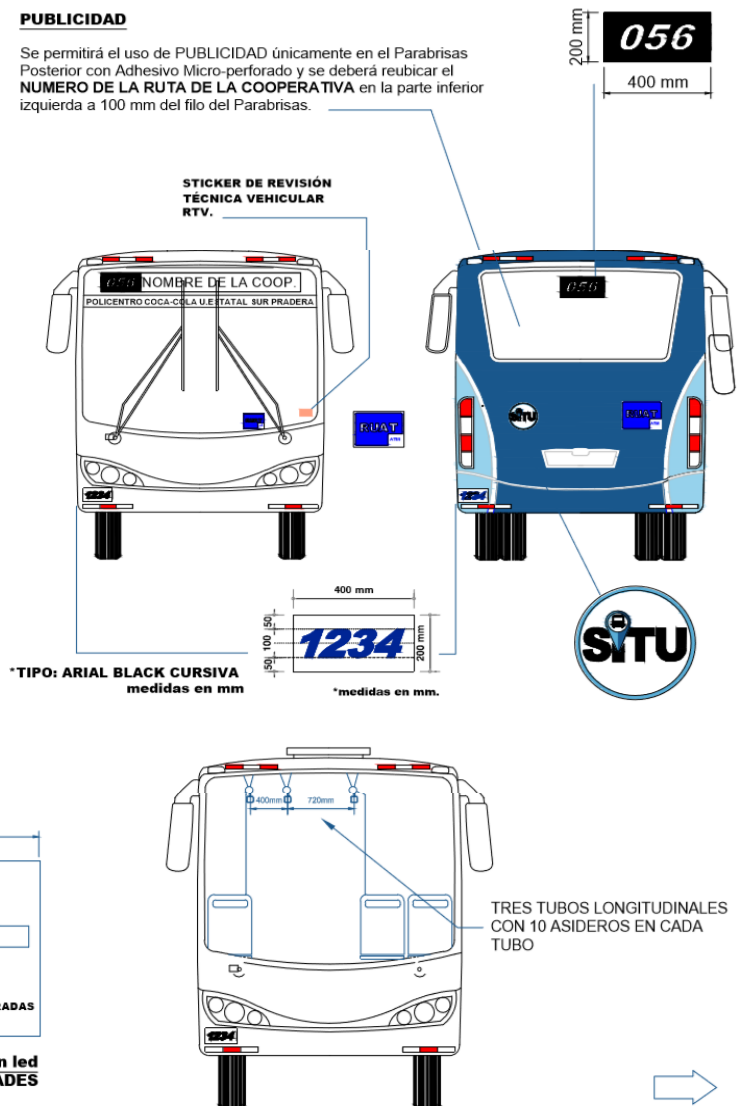
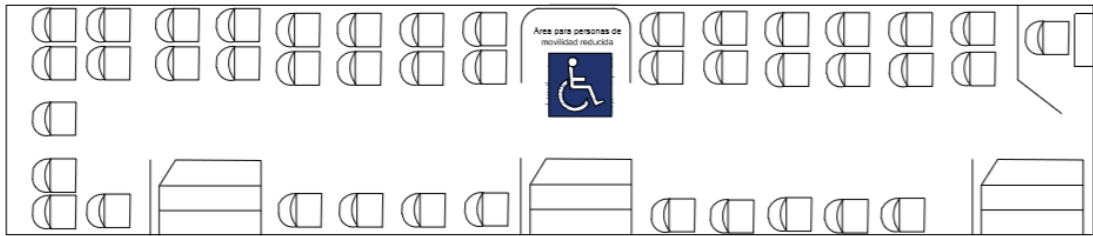
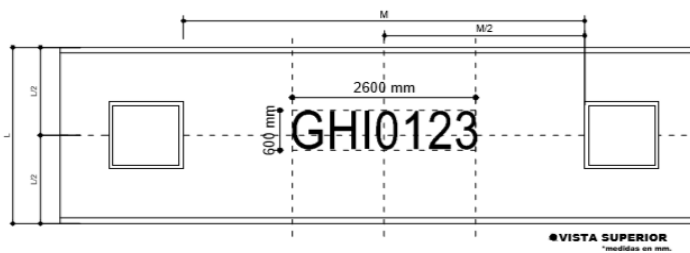
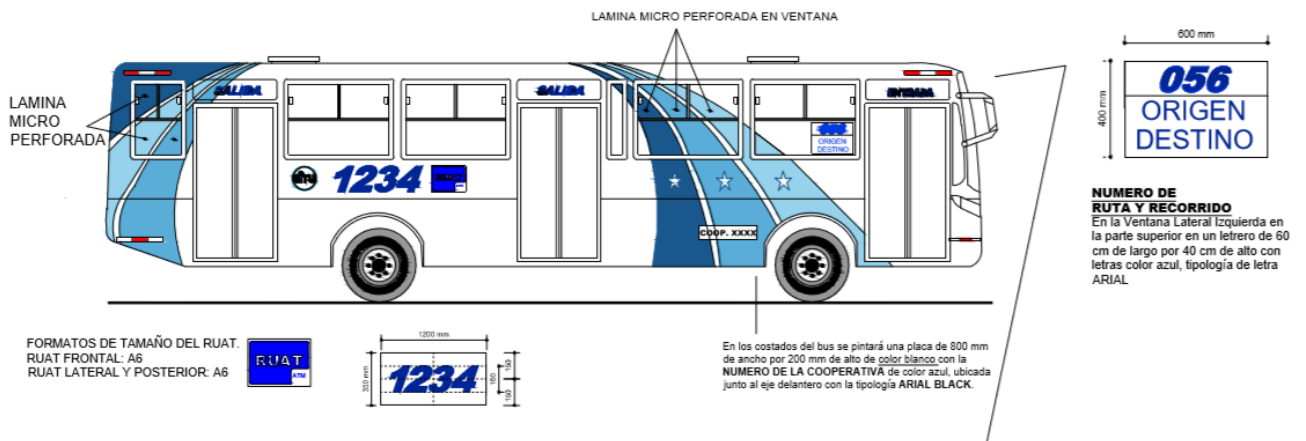
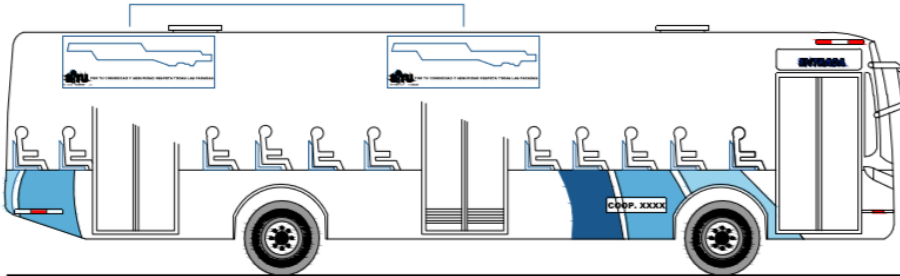


Diagrama de distribución interna



Ubicación de las pantallas informáticas: en el lado opuesto a las puertas de salida, sobre las dos hileras de asientos



*NOTA: SE PERMITE UNA TOLERANCIA DE +/- 50 mm DE ALTO +/- 100 mm DE ANCHO PARA LOS LETREROS: NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.

Apéndice 15. Tablas SPSS

Tabla cruzada

Recuento

		3. ¿Cree usted que las disposiciones exigidas por las entidades reguladoras de tránsito al transporte público influyeron en la mejora del servicio en los últimos cuatro años?		Total
		No	Sí	
2. ¿Cree usted que el servicio del transporte terrestre público urbano de pasajeros ha mejorado en los últimos cuatro años?	No	24	16	40
	Sí	15	330	345
Total		39	346	385

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	121,945a	1	,000	,000	,000	
Corrección de continuidad	115,908	1	,000			
Razón de verosimilitud	75,260	1	,000	,000	,000	
Prueba exacta de Fisher				,000	,000	
Asociación lineal por lineal	121,628 ^d	1	,000	,000	,000	,000
N de casos válidos	385					

Apéndice 16. Flujo de caja operacional del transporte público en los últimos cuatro años.

Estado de Flujo de Efectivo

	2014	2015	2016	2017
<u>Ingresos Operativos</u>	\$ 70.539,20	\$ 71.820,30	\$ 78.600,00	\$ 82.480,00
Ventas Netas	\$ 70.539,20	\$ 71.820,30	\$ 78.600,00	\$ 82.480,00
Variación		2%	9%	5%
<u>Egresos Operativos</u>	\$ 58.693,17	\$ 59.574,75	\$ 67.858,75	\$ 69.975,75
<u>Egresos Operativos en % sobre las Ventas</u>	83%	83%	86%	85%
<u>Costos Operativos Fijos</u>	\$ 15.577,26	\$ 16.823,45	\$ 18.169,32	\$ 19.622,87
Combustible (Diesel)	\$ 7.887,26	\$ 8.518,25	\$ 9.199,70	\$ 9.935,68
Lubricantes	\$ 1.080,00	\$ 1.166,40	\$ 1.259,71	\$ 1.360,49
Llantas	\$ 3.680,00	\$ 3.974,40	\$ 4.292,35	\$ 4.635,74
Agua destilada de baterías	\$ 120,00	\$ 129,60	\$ 139,97	\$ 151,17
Aceite caja	\$ 160,00	\$ 172,80	\$ 186,62	\$ 201,55
Aceite corona	\$ 160,00	\$ 172,80	\$ 186,62	\$ 201,55
Aceite dirección hidráulica	\$ 50,00	\$ 54,00	\$ 58,32	\$ 62,99
Sistema de frenos	\$ 760,00	\$ 820,80	\$ 886,46	\$ 957,38
Cambio de aceite, engrasada y filtros	\$ 1.080,00	\$ 1.166,40	\$ 1.259,71	\$ 1.360,49
Zapatas delanteras	\$ 240,00	\$ 259,20	\$ 279,94	\$ 302,33
Zapatas traseras	\$ 360,00	\$ 388,80	\$ 419,90	\$ 453,50
<u>Gastos Administrativos Personal</u>	\$ 26.798,91	\$ 28.359,38	\$ 31.596,36	\$ 31.761,93
Sueldos Gerente PROPIETARIO	\$ 3.816,00	\$ 4.248,00	\$ 4.392,00	\$ 4.500,00
Sueldos secretaria	\$ 3.816,00	\$ 4.248,00	\$ 4.392,00	\$ 4.500,00
Sueldo Chofer	\$ 7.680,00	\$ 7.948,80	\$ 8.227,01	\$ 8.514,95
Beneficios Sociales	\$ 4.118,91	\$ 4.437,14	\$ 4.589,71	\$ 4.723,69
Afiliación a Cooperativa	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 8.400,00	\$ 7.800,00
Uniformes	\$ 48,00	\$ 51,84	\$ 55,99	\$ 60,47
Alimentación	\$ 1.320,00	\$ 1.425,60	\$ 1.539,65	\$ 1.662,82

Servicios Básicos	\$ 194,00	\$ 569,52	\$ 586,28	\$ 604,38
Energía Eléctrica	\$ 55,00	\$ 59,40	\$ 64,15	\$ 69,28
Agua	\$ 38,00	\$ 41,04	\$ 44,32	\$ 47,87
Teléfono convencional	\$ 26,00	\$ 28,08	\$ 30,33	\$ 32,75
Celular	\$ 75,00	\$ 81,00	\$ 87,48	\$ 94,48
Sistema control satelital	\$ -	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00
Suministros y Materiales	\$ 866,00	\$ 1.039,40	\$ 1.129,79	\$ 1.758,58
Suministros de oficina	\$ 120,00	\$ 129,60	\$ 139,97	\$ 151,17
Materiales de limpieza	\$ 660,00	\$ 712,80	\$ 769,82	\$ 831,41
Accesorios	\$ 60,00	\$ 120,00	\$ 150,00	\$ 200,00
Extintor	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 35,00	\$ 45,00
Iluminación	\$ 16,00	\$ 67,00	\$ 35,00	\$ 24,00
Velocímetro	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 107,00
Cámara trasera	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 400,00
Mantenimiento & Reparaciones	\$ 3.458,00	\$ 3.920,00	\$ 4.209,00	\$ 4.638,00
Mantenimiento de Vehículo	\$ 3.194,00	\$ 3.482,00	\$ 3.753,00	\$ 4.044,00
Limpieza del vehículo	\$ 264,00	\$ 318,00	\$ 336,00	\$ 354,00
Chequeo Satelital	\$ -	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 240,00
Otros Gastos de Mantenimiento	\$ 4.055,00	\$ 2.313,00	\$ 4.271,00	\$ 3.340,00
Hojas del paquete	\$ -	\$ 495,00	\$ 890,00	\$ 990,00
Repuestos de motor	\$ 3.000,00	\$ -	\$ -	\$ 500,00
Repuestos de la caja y corona	\$ -	\$ -	\$ 1.300,00	\$ -
Repuestos de la bomba de inyección	\$ 290,00	\$ -	\$ -	\$ 360,00
Retenedores	\$ 56,00	\$ 60,00	\$ 72,00	\$ 75,00
Rulimanes	\$ -	\$ 260,00	\$ -	\$ 340,00
Juego de pines y bocines	\$ 256,00	\$ -	\$ 400,00	\$ -
Bocina de paquete	\$ 280,00	\$ 350,00	\$ 360,00	\$ 400,00

Amortiguadores	\$ -	\$ 580,00	\$ 640,00	\$ -
Bandas	\$ 84,00	\$ 126,00	\$ 150,00	\$ 165,00
Baterías	\$ -	\$ 345,00	\$ 351,00	\$ 390,00
Suspensión	\$ 89,00	\$ 97,00	\$ 108,00	\$ 120,00
Otros Gastos Administrativos Operativos	\$ 7.744,00	\$ 6.550,00	\$ 7.897,00	\$ 8.250,00
Varios, caja común y desvíos	\$ 5.664,00	\$ 5.800,00	\$ 5.915,00	\$ 6.200,00
Accidentes o choques mínimos	\$ 1.700,00	\$ 300,00	\$ 500,00	\$ 250,00
Exigencias Entidades Reguladoras	\$ 380,00	\$ 450,00	\$ 1.482,00	\$ 1.800,00
Flujo Operativo	\$ 11.846,03	\$ 12.245,55	\$ 10.741,25	\$ 12.504,25
Ingresos No Operativos	\$ 600,00	\$ 480,00	\$ 720,00	\$ 960,00
Pancartas	\$ 600,00	\$ 480,00	\$ 720,00	\$ 960,00
Egresos No Operativos	\$ 300,00	\$ 560,00	\$ 780,00	\$ 480,00
Impuesto a la Renta Personas Naturales	\$ 300,00	\$ 560,00	\$ 780,00	\$ 480,00
Flujo Neto Generado	\$ 12.146,03	\$ 12.165,55	\$ 10.681,25	\$ 12.984,25
Saldo Inicial de Caja	\$ 10.589,30	\$ 22.735,33	\$ 34.900,88	\$ 45.582,13
Saldo Final de Caja Acumulado	\$ 22.735,33	\$ 34.900,88	\$ 45.582,13	\$ 58.566,38
En Porcentaje	32%	49%	58%	71%

Apéndice 17. Resultados revisiones técnicas semestrales del año 2017

<i>Buses / busetas</i>	<i>2017</i>
<i>Número de unidades</i>	2453
<i>Revisión Técnica</i>	
<i>Cumplieron con las dos revisiones</i>	613
<i>Cumplieron con la primera revisión</i>	1143
<i>No han cumplido con ninguna revisión</i>	697



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Guananga Bernabé, Cecibel Andrea**, con C.C: # 0950025395 autora del **componente práctico del examen complejo: “Análisis de la evolución del servicio del sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros a causa de las exigencias de las entidades reguladoras del transporte urbano de Guayaquil”**, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de marzo de 2018**

f. _____

Nombre: **Guananga Bernabé, Cecibel Andrea**

C.C: **0950025395**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis de la evolución del servicio del sistema convencional del transporte terrestre público urbano de pasajeros a causa de las exigencias de las entidades reguladoras del transporte urbano de Guayaquil		
AUTORA:	Cecibel Andrea, Guananga Bernabé		
REVISOR/TUTOR:	Cynthia Lizbeth, Román Bermeo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Gestión Empresarial Internacional		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de marzo de 2018	No. DE PÁGINAS:	84 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Historia económica, Movilidad y transporte, Calidad de servicio.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Conductores profesionales, transporte público, usuarios, revisiones técnicas vehiculares, entidades reguladoras del transporte público.		

RESUMEN: El transporte público ha presentado falencias en cuanto a la calidad de servicio ofrecida a sus usuarios, motivos por el cual las autoridades de tránsito han ejercido mayor control en el cumplimiento de sus normativas. El objetivo de la investigación fue analizar la calidad del servicio ofrecido por el transporte público bajo la aplicación de normas y regulaciones de las entidades reguladoras del transporte público en los últimos 4 años (2014-2017). La metodología aplicada fue de tipo mixta mediante un enfoque descriptivo, en donde los datos fueron recolectados por medio de formularios de Google y posteriormente procesados en SPSS. Luego del análisis del Chi-cuadrado de Pearson se determinó que las regulaciones introducidas por parte de la Comisión de Tránsito del Ecuador y Autoridad de Tránsito Municipal han influido en la calidad de servicio percibida por los usuarios en los últimos cuatro años. De los 385 usuarios encuestados, 345 representados en un 90%, consideraron que el servicio del transporte público ha mejorado. De ese 90%, 330 usuarios señalaron que la mejora se presentó debido a las disposiciones exigidas por parte de las entidades. Evidentemente, aún existen varios usuarios que no se encuentran completamente satisfechos respecto al servicio recibido versus el deseado. Por esta razón, el gobierno deberá intensificar estrategias que ayuden a los agentes involucrados a mejorar el sistema del transporte público, lo cual promoverá el desarrollo de las industrias que intervienen con ella.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 986223218	E-mail: cagb_1395@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Román Bermeo Cynthia Lizbeth	
	Teléfono: +593 43804600 Ext. 1637	
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	