



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA ASIGNACIÓN DE FRECUENCIA DE BUSES,
EN LA MEJORÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CICA**

Autor:

Avilés Dager Carlos Alberto

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto	5
1.3 Situación Conflicto	14
1.4 Formulación del problema	16
1.5 Variables de investigación.....	16
1.6 Delimitación del problema	17
1.7 Evaluación del problema	17
1.8 Objetivos de la Investigación	18
1.9 Preguntas de la Investigación.....	18
1.10 Justificación e Importancia.....	19
1.11 Aspectos que justifican la investigación	20
CAPITULO II	21
MARCO TEÓRICO	21

2.1 Antecedentes históricos.....	21
2.2 Antecedentes referenciales.....	34
2.3 Fundamentación legal.....	39
2.4 Variables conceptuales de la investigación.....	49
2.5 Definiciones conceptuales.....	50
CAPITULO III	53
METODOLOGÍA	53
3.1 Presentación de la empresa	53
3.2 Diseño de la investigación.....	55
3.3 Tipos de investigación	57
3.4 Población y muestra	58
3.5 Métodos teóricos de la investigación.....	62
3.6 Técnicas e instrumentos.....	63
3.7 Procedimientos de la investigación	65
CAPITULO IV	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	66
CAPÍTULO V	82
ASIGNACIÓN DE FRECUENCIA DE BUSES DE LA COOPERATIVA CICA CÍA. LTDA.....	82
4.1 Descripción de la propuesta	82
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logo institucional.....	54
Figura 2: Organigrama de la compañía	55
Figura 3: Pregunta 1	66
Figura 4: Pregunta 2	67
Figura 5: Pregunta 3	68
Figura 6: Pregunta 4	69
Figura 7: Pregunta 5	70
Figura 8: Pregunta 6	71
Figura 9: Pregunta 7	72
Figura 10: Pregunta 8.....	73
Figura 11: Pregunta 9.....	74
Figura 12: Pregunta 10.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Situación conflicto.....	16
Tabla 2: Vida útil de los vehículos de transporte.....	43
Tabla 3: Nombres de las personas encuestadas.....	60
Tabla 4: Pregunta 1 de la encuesta.....	66
Tabla 5: Pregunta 2 de la encuesta.....	67
Tabla 6: Pregunta 3 de la encuesta.....	68
Tabla 7: Pregunta 4 de la encuesta.....	69
Tabla 8: Pregunta 5 de la encuesta.....	70
Tabla 9: Pregunta 6 de la encuesta.....	71
Tabla 10: Pregunta 7 de la encuesta.....	72
Tabla 11: Pregunta 8 de la encuesta.....	73
Tabla 12: Pregunta 9 de la encuesta.....	74
Tabla 13: Pregunta 10 de la encuesta.....	75

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Breve explicación de la transportación en Europa

Es algo común hablar del decisivo papel de las redes de transporte en el desarrollo de las ciudades europeas. Establecer su alcance real en casos concretos no es tarea sencilla. Los estudios comparativos son fundamentales para abordar la evolución de un conjunto de ciudades, que en la actualidad son aún rarísimos.

La historia del transporte ha sido además mucho más desarrollada en Gran Bretaña que en los otros países, en gran medida, un estado de la cuestión para el caso británico con algunas referencias comparativas más o menos puntuales de otros lugares.

Discutir sobre la relación entre transporte y crecimiento urbano no es empresa fácil. A la escasez de trabajos analíticos para las distintas ciudades se añade la misma complejidad metodológica que encierra la relación transporte-crecimiento urbano. No todas las ciudades, ni todas las áreas urbanas, ni, lo que es más importante, todas las clases sociales entraron a la vez en el proceso de «democratización» del transporte urbano, esto fue lento y selectivo.

De la misma forma, la imparable irrupción del automóvil se vio afectada por desfases cronológicos entre países, entre grupos sociales,

de género o de edad. El tamaño de la población urbana influye directamente en la utilización media de los nuevos medios de transporte de masas.

El transporte urbano del país ibérico.

El transporte público en España, constituye un elemento esencial en la vida de las urbes actuales, hasta el punto de que resulta difícil plantearse la respuesta a una hipótesis con respecto a cómo serían en la actualidad las ciudades y áreas metropolitanas sin transporte.

El transporte siempre ha estado presente en las sociedades humanas como una necesidad básica para su supervivencia, para garantizar la continuidad de la sociedad a través del traslado de los nutrientes y residuos generados.

En ese contexto natural, el transporte goza de una total compatibilidad con el medio ambiente, minimizando sus impactos a través de una estrategia reductora de la movilidad en la que prima el movimiento vertical y se reduce al máximo el horizontal, del que solo goza el reino animal, sometido a los límites del propio ecosistema y a un control estricto del gasto energético.

El ser humano, especialmente tras la aplicación de la energía mecánica a los medios de transporte, ha escapado en su estrategia de movilidad a las restricciones de la naturaleza, originando crecientes impactos medioambientales representados en el consumo de enormes cantidades de energía y de materiales que generan, a su vez, grandes masas de residuos sólidos, líquidos y gaseosos. Estos procesos

desbordan la capacidad de autorregulación del ecosistema global, por lo que resultan difícilmente sostenibles en el tiempo.

En lo que se refiere al transporte urbano, la aglomeración en mega centros urbanos con extensas áreas metropolitanas, ha generado un entorno de creciente complejidad e importantes impactos económicos, sociales y ecológicos que deben ser analizados por las autoridades locales.

La complejidad de todas las interacciones que se producen en el entorno urbano, hacen necesario la aplicación de un enfoque con un análisis suficiente para obtener conclusiones que puedan ser extensibles a los diversos entornos urbanos que actualmente se desarrollan en las grandes metrópolis.

En el análisis del sistema de transporte público español se realiza a través de tres grandes sistemas (organización institucional, sistema competencial y relaciones laborales) y de un análisis horizontal de objetivos (en el que se incluye la gestión, sostenibilidad y eficiencia productiva).

Estos elementos constituyen una adecuada metodología de análisis para los sistemas de transporte urbano y permiten destacar las soluciones de éxito que se han desarrollado para lograr una mejor gestión del transporte urbano. En el caso del transporte urbano en España, se debe tener en cuenta que el sector de la transportación se genera a través de dos financiamientos: público y privado.

Dentro de la financiación pública cabe destacar la que se dedica a las inversiones y la dedicada a cubrir el gasto corriente de las empresas que realizan los servicios de transporte colectivo urbano. Entre las

aportaciones del Estado a estos dos conceptos, se debe resaltar que en España existen programas consignados en los presupuestos generales del Estado dedicados a tal fin.

El transporte urbano español es un eje fundamental para mejorar la movilidad ciudadana. El incremento de la movilidad en las ciudades tiene efectos negativos referentes a la congestión y a la saturación de las infraestructuras viarias. Se ha demostrado que para mejorar la movilidad se debe lograr el desarrollo del transporte público. Debido a las fuertes necesidades de apoyo y financiación, el desarrollo del transporte público solo ha podido llevarse a cabo con un fuerte apoyo de la financiación pública.

En el caso español la iniciativa privada se ha incorporado en los últimos años principalmente a la construcción y explotación de distintas líneas de tranvía, lo que ha permitido establecer un nuevo esquema de participación público-privada.

La transportación en el Italia

El transporte en Italia es bastante completo, pues además de vuelos internacionales y nacionales en este país permite moverse alrededor de calles, plazas y demás. Puede hacerse a través de las líneas públicas de autobús o metro que comprenden ciudades enteras y dan la oportunidad de conectarse con otros lugares, además de conocer gente de Italia y más turistas.

El servicio de autobuses en Italia, es positivo y muy usado. Tiene paradas en distintas partes dentro de las ciudades principales, la mayoría tiene parada en las plazas centrales y muchas veces cerca de las

estaciones de tren, tiene ventaja con otros medios, debido a sus amplias conexiones.

Uno de los medios de transporte más usado por nativos y visitantes es el autobús. Una manera de trasladarse de forma masiva dentro de la misma ciudad o de una urbe a otra. La mayoría de las regiones cuentan con dos líneas de transporte, excepto la capital de la moda (Milán), que tiene tres líneas de autobuses urbanos.

Este sistema de transporte público ha ido desarrollándose poco a poco en este país hasta llegar a convertirse en un punto de conexión con las estaciones de trenes. Gracias a la unificación del billete que permite el traspaso de autobuses a trenes, o viceversa, sin tener que volver a la taquilla de pasajes.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

Referente al contexto más cercano, para el presente trabajo investigativo se tomará como antecedente la situación de los países de Colombia, Chile y México.

A continuación, se iniciará con la breve explicación con el caso de la hermana república de Colombia.

El sistema de movilidad terrestre en Colombia.

En la ciudad de Cali ubicada en la República de Colombia; se implementó en el año 2009, después del desproporcionado éxito de TransMilenio en Bogotá, el sistema integrado de transporte masivo MIO, con la expectativa de que se mejoraría la calidad del servicio a una gran cantidad de usuarios del transporte urbano tradicional que circulaba por la

ciudad sin considerar los impactos de su ineficiencia, la congestión y la contaminación apenas empezaban a ser parte de los temas del día.

La implementación de los sistemas de transporte público en Colombia ha estado marcada por algunas problemáticas comunes que han impedido lograr su consolidación efectiva y el cumplimiento de estándares de calidad que permitan ser competitivos frente a otras ofertas de transporte.

La demanda captada por estos sistemas es inferior a la proyectada inicialmente principalmente por la falta de una adecuada y competitiva calidad del servicio, sumada al crecimiento de los servicios de transporte informales y de la tasa de motorización de motocicletas.

La estructura empresarial exigida a los operadores de transporte, el esquema de recaudo centralizado, los requerimientos de renovación de flota y la dependencia exclusiva de los ingresos vía tarifa, obligan a una compleja transformación del sector privado que no ha avanzado con la agilidad prevista debido a las complejidades del modelo actual y a las exigencias financieras que se imponen.

La estructura institucional, desde la perspectiva pública, no ha sido lo suficientemente robusta para atender adecuadamente las exigencias de cada etapa de la implementación y no cuenta con las herramientas suficientes para garantizar calidad del servicio a los usuarios.

En algunos casos, se ha evidenciado la necesidad de fuentes adicionales de financiación para la cobertura, los cuales han sido difíciles de implementar por parte de los gobiernos locales, poniendo en riesgo la sostenibilidad financiera de los sistemas en los términos requeridos de

calidad y seguridad para los usuarios, lo que evidencia que la implementación de transporte público en las ciudades deja importantes lecciones aprendidas desde la perspectiva de la prestación del servicio.

Dentro del sistema de transporte en Colombia, existen retos importantes entre los cuales se mencionan a los siguientes autores:

- Los usuarios, principales actores en estos proyectos, es su servicio fundamental al que tienen derecho con estándares de calidad.
- Las autoridades de transporte y entes gestores es una responsabilidad sobre la cual deben garantizar sostenibilidad y calidad, y;
- Los operadores privados, tienen una oportunidad de negocio sobre el que esperan una rentabilidad.

Para el tema sobre la calidad del servicio de transporte público, se han enfocado en:

- Mejorar la accesibilidad
- Rediseñar rutas para mantener o disminuir el costo generalizado de viaje.
- Seleccionar la flota buscando disminuir el impacto ambiental
- Implementar componentes tecnológicos como los sistemas de gestión y control de flota y sistemas de recaudo centralizado.

Por otra parte, los retos que impone la transformación empresarial y el cambio del modelo de negocio implican trabajar en distintos frentes que permitan a los operadores contar con herramientas para asumir estos cambios.

Al respecto han considerado tener presente los siguientes lineamientos y objetivos:

- Planear procesos graduales de cambio del modelo empresarial y del negocio.
- Fortalecer el sector empresarial con apoyo del sector público.
- Estudiar cada ciudad en particular para validar cual es la estructura institucional del sector privado más adecuada
- Desde la perspectiva pública
- En virtud de las lecciones aprendidas se resalta la importancia de contar con estrategias para alcanzar los siguientes objetivos:
- Contar con una estructura institucional articulada del sector movilidad.
- Generar instrumentos legales para garantizar las exigencias y sanciones frente a la calidad del servicio
- Sobre el aspecto financiero las principales recomendaciones para el sector público son:
- Disminuir cargas a la tarifa técnica
- Estandarizar el cálculo de la tarifa técnica y el incremento anual de la tarifa al usuario
- Articular la implementación de los sistemas y la tarifa técnica.
- Incentivar el uso del transporte público y minimizar el uso del transporte informal
- Garantizar un buen servicio de transporte en nuevas zonas urbanizadas.

Estos retos claramente exigen a todos ser creativos en la implementación de estos sistemas, no es simplemente ceñirse a seguir la receta de exigencias que la normativa indica, es preferible estudiar a cada

ciudad, con sus propias complejidades y sus propios desafíos buscando mayores beneficios para los usuarios, porque en el camino para mejorar la calidad del transporte público y disminuir sus externalidades no se puede pasar por encima de las necesidades de los usuarios.

El caso del país de la estrella solitaria - Chile

Desde el año 1975, el transporte público había estado completamente regulado. El estado tenía un control total en la determinación de recorridos, tarifas, frecuencias y demás servicios. A partir de ese año comenzó un proceso de liberalización del mercado, cuyo objetivo era mejorar los malos servicios, una red insuficiente y unas tarifas relativamente altas. Las medidas de liberalización en esos años produjeron una mayor libertad de acceso a recorridos, pero mantuvo el requisito de una autorización estatal para operar y una tarifa máxima fijada por el Gobierno.

Entre 1978 y 1982 se profundizó en la desregulación del sector. Esta se caracterizó principalmente por la liberalización de las tarifas, el libre acceso a recorridos y frecuencias, y en general la plena libertad de los privados para que determinaran la forma de operación.

Es así como el parque de autobuses se expandió considerablemente durante este periodo, lo que causó que los niveles de congestión en el servicio de transporte se deterioraran notablemente y se comenzara a evidenciar un grave deterioro ambiental. Esto llevó a que entre 1982 y 1989 se interrumpiera el proceso de desregulación y el Ministerio de Transporte volviera a tener una mayor discrecionalidad en cuanto a las autorizaciones de recorridos y la reglamentación para la utilización de las calles céntricas.

Se dictaron normas con respecto a la antigüedad de los autobuses que podían operar. El proceso de desregulación fue retomado a fines de 1989, año en que se decretó la total libertad de recorridos y se eliminaron los requerimientos de autorización del Ministerio de Transportes para operar, manteniéndose sólo el límite de antigüedad para los vehículos.

Por lo tanto, a esa fecha, cualquier operador cuyo autobús cumpliera con la revisión técnica y normas de emisión podía operar sin restricción sobre tarifas ni recorridos. Hacia comienzos de los 90, las condiciones de operación del sector se habían deteriorado considerablemente.

En el año 2003, el Presidente Ricardo Lagos Escobar²² anunciaba un nuevo sistema de transporte público para la ciudad de Santiago: El Gobierno que presido ha impulsado la implementación del referido plan de transporte público de buses para la ciudad de Santiago, el que será llamado Transantiago, con la finalidad de materializar un proceso de reestructuración y renovación integral del sistema público del transporte urbano de Santiago, que refleje los estándares de eficiencia y modernidad que exige el desarrollo urbano y la calidad de vida de todos los habitantes de la ciudad.

El 10 de febrero de 2007, se dio inicio a la puesta en marcha del plan de transporte público de autobuses llamado Transantiago, un sistema nuevo para la ciudad de Santiago que fue el que terminaba con el sistema antiguo conocido como las micros amarillos. Este nuevo sistema se estructuró, según lo determinó el gobierno del Presidente Sr. Ricardo Lagos Escobar a través del Ministerio de Transportes, en base a una convocatoria a licitación pública.

Hubo distintas empresas operadoras privadas que decidieron participar en este proceso, tanto chilenas como extranjeras. En general, los ciudadanos comenzaron a generarse una cantidad enorme de expectativas, pero todo se tradujo en un gran fracaso para la política pública del país. No fueron pocos los medios escritos internacionales que criticaron el nuevo advenimiento del sistema público de autobuses.

Casi nueve años después de que se pusiera en movimiento el sistema de transporte público de autobuses, se puede advertir la gran cantidad de problemas que entrega. Entre los más característicos están el gran aumento en los tiempos de viaje que tuvieron que sufrir los usuarios, el impago del billete, que aumenta con el tiempo, y la falta de recorridos del sistema.

Algunos datos entregados por el gobierno indicaron que, con la cantidad de autobuses existentes, se cubrían gran cantidad de calles y vías de la ciudad. Estos datos fueron bastante cuestionados, pues en la realidad se podía apreciar que con las micros amarillos eran más las máquinas que circulaban por la capital permitiendo un mejor desplazamiento de los ciudadanos.

También se debe agregar que el Transantiago tenía un coste del billete más elevado que las micros amarillos. Entonces los usuarios se preguntaban por qué pagar más por un transporte con tantas deficiencias. Muchos usuarios comenzaron a evadir en forma sostenida el pago del billete por viaje, teniendo como único motivo el pésimo transporte que tenían. Aquí vemos otra gran diferencia con las micros amarillos, pues en ellas el impago del billete era casi cero, tenían asientos preferenciales para el sector de usuarios vulnerables y para mujeres embarazadas, lo que era, en sí mismo, un gran paso adelante respecto a las micros

amarillos.

El servicio de transporte público de México.

En México, específicamente en la ciudad de Toluca, el servicio de transporte público presenta deficiencias estructurales de organización en los niveles estratégico y táctico, y en consecuencia operativo. En efecto, la política de transporte público urbano y metropolitano es poco clara y pertinente para orientar tanto el crecimiento como la sustentabilidad de la zona urbana y su ámbito metropolitano.

Por otro lado, existe una falta de intervención pública para regular la prestación del servicio y para elegir el esquema de regulación que garantice una calidad de servicio aceptable para el conjunto de los actores. La realidad diaria deja de manifiesto las siguientes deficiencias:

- 1) falta de integración de los servicios entre la zona metropolitana y la zona conurbada.
- 2) parque vehicular excesivo.
- 3) Operaciones de ascenso y descenso en lugares no permitidos.
- 4) Prácticas de monopolio en la operación de las unidades.
- 5) Forma de conducir inadecuada: exceso de velocidad, no se respetan las señales de tránsito y de semáforos.

La solución definitiva para estas prácticas reside en la mejora de los niveles de organización estratégica y táctica. Es decir, en la definición clara de los objetivos y orientaciones de la política de transporte en el contexto del desarrollo urbano metropolitano, así como un conjunto de instrumentos económicos (contratos de concesión, incentivos) para regular la prestación del servicio e incidir en el comportamiento de los actores implicados (concesionarios, usuarios), con la finalidad de reducir

los costos de producción y mejorar sustantivamente la calidad del servicio.

Estos aspectos de orden estratégico y táctico sólo se tratan de manera tangencial en este artículo, ya que se considera que el modelo organizacional actual de gestión delegada, con tarifas controladas y concesión de derroteros prevalecerá en el corto y mediano plazos.

En la crítica se distinguen tres tipos de enfoques para identificar los factores que definen la calidad de servicio en el transporte público. El primero se basa en mediciones del desempeño del nivel de servicio que ofrece un factor o elemento determinado. Tal desempeño se determina desde la perspectiva de los conductores–vehículo, el regulador y el usuario.

El segundo enfoque se basa en la valoración por medio de encuestas de la satisfacción del usuario y la detección de áreas de oportunidad entre los servicios ofertado y deseado.

Finalmente, el tercer enfoque utiliza la teoría microeconómica del consumidor para estimar, a partir de la especificación de un modelo de elección discreta, una función de utilidad integrada por los factores que definen la calidad del servicio

Por otra parte, se debe considerar la importancia que le dan los diferentes estratos de la población a los atributos mencionados, así como la valoración de la disponibilidad al pago por su mejora, proporcionan elementos de decisión a la autoridad reguladora para que defina medidas, generales u orientadas a un estrato particular, que le permitiera integrar una estrategia de mejora del transporte público en las ciudades.

Esta mejora del servicio no necesariamente redundará en un beneficio económico para la sociedad, sino más bien en un aumento del bienestar social o en su caso, un eventual incremento de nuevos usuarios del transporte público atraídos por la calidad del servicio.

Durante el proceso de modelación se buscó definir un contexto conveniente para relajar implícitamente las restricciones de movilidad del usuario con la finalidad de que se enfoque en un ejercicio de elección caracterizado únicamente por los factores identificados como más relevantes.

1.3 Situación Conflicto

La Cooperativa de Transporte Interprovincial Costa Azul, de aquí en adelante CICA, comenzó con los sueños de gente emprendedora que se reunió en la parroquia La Libertad, jurisdicción del cantón Salinas, Provincia del Guayas, República del Ecuador, a los cuatro días del mes de agosto de mil novecientos sesenta y uno, a las nueve de la noche, en el local del Cuerpo de Bomberos de la Localidad, con la participación de varias personas entre los cuales existían varios propietarios de algunas unidades motorizadas, con la finalidad de dejar constituida una entidad con el grado de cooperativa, que acorde con las disposiciones contempladas en sus reglamentos, para regular y reglamentar en la mejor forma la labor que deberá ejecutar sus actividades en beneficio del público y turismo en general, así brindar las ventajas que esta clase de instituciones brindaría a sus cooperados.

Su fecha de constitución y fundación fue formalmente a los treinta (30) días del mes de agosto de mil novecientos sesenta y uno, mediante una asamblea general de socios, quienes decidieron que la cooperativa

debería llamarse CICA, y que funcione con treinta unidades de manera inicial.

La cooperativa referida fue inscrita con la orden 672 del Acuerdo Ministerial N° 2.460 del 05 de octubre de 1961 día en el que se celebra la creación e inscripción en las páginas de la historia ecuatoriana un aniversario más de vida institucional.

La cooperativa de transporte de pasajeros CICA, tiene domicilio tributario en la Terminal Terrestre de Guayaquil, desde el año 1.981 hasta la actualidad, presta el servicio de transportación inter cantonal,

En el departamento de ventas de boletos se encuentra la problemática de que no cuentan con muchos recursos para generar volúmenes altos de ventas de boletos, por lo que se genera un inconveniente para los clientes al momento de la compra; debido a esto existe una escasez de pasajes, en el cual los vendedores realizan ventas de boletos a costos más altos, esto quiere decir que hay un incremento de valores a los boletos, cuya tarifa es reglada y controlada por la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, a través de la Dirección de Operaciones.

Es preciso señalar que, para el presente caso de estudio, se tiene como situación conflicto lo siguiente:

Tabla 1. Situación conflicto

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">➤ Escasez de recursos económicos para la generación de ventas de boletos. “Papel Térmico”.➤ Pocos buses activos en circulación para la transportación de pasajeros.➤ Deficiencia del personal para la atención al público.➤ Límites en velocidad, no más de 90 km por hora	<ul style="list-style-type: none">➤ Clientes insatisfechos por la demora en las ventas de boletos.➤ Irregular frecuencias de buses el cual genera malestar porque el tiempo de espera es extenso.➤ Reclamos constantes por la falta de educación y cultura en el momento de brindar el servicio.➤ Demora en el destino de los pasajeros

Elaborado por: Avilés, C. (2021)

1.4 Formulación del problema

¿Qué incidencia tiene la asignación de frecuencias de buses, en la mejora de la calidad de servicio que brinda la cooperativa de transporte CICA, con sede en la Terminal Terrestre de Guayaquil, en el periodo 2021?

1.5 Variables de investigación

Para el caso de estudio, las variables de investigación son extraídas de la formulación del problema, para lo cual; se obtiene que:

Variable independiente: Frecuencias de los buses.

Variable dependiente: Calidad del servicio.

1.6 Delimitación del problema

Campo : Administración.

Área : Servicio.

Aspectos : Frecuencia, buses, calidad, servicio.

Tema : Propuesta asignación de frecuencia de buses, en la mejora de la calidad de servicio en la cooperativa de transporte CICA.

1.7 Evaluación del problema

El presente trabajo de investigación se alinea en los siguientes aspectos:

Claro: se pretende de manera en especial aclarar la situación conflicto identificando el problema dentro de la cooperativa CICA.

Concreto: se revisará específicamente el problema, es decir, la situación actual de la cooperativa CICA, con la finalidad de determinar sus causas y efectos.

Conciso: se aplicará un resumen del problema y situación, para lo cual se levantará información la misma que será analizada.

Coherente: será vinculada con el área de operaciones y gestión administrativa para que den la información más relevante y precisa al respecto.

Evidente: será un tema que no traerá consigo controversias internas debido a que no se toparán temas cuestionables.

1.8 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Desarrollar una propuesta de asignación de frecuencia para la mejora de la calidad del servicio de la cooperativa de transporte de pasajeros CICA, ubicada en la Terminal Terrestre de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la frecuencia de buses, calidad, y servicio.
- Diagnosticar la asignación de frecuencia de buses de la cooperativa CICA.
- Elaborar una propuesta de asignación de frecuencia de buses para usuarios de la cooperativa CICA.

1.9 Preguntas de la Investigación

En relación al problema que se desarrollará en la presente investigación, se formulan las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan frecuencia de buses y calidad de servicio?
- 2.- ¿Qué proceso de asignación de frecuencia de buses utilizan en la cooperativa de pasajeros CICA?

3.- ¿Con que elementos se estructura una propuesta para la asignación de frecuencias de buses en la cooperativa de pasajeros CICA?

1.10 Justificación e Importancia

Esta investigación tiene como finalidad plantear a la Cooperativa de Transporte Costa Azul (CICA) para que revise la viabilidad de solución en conjunto con la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil quien es la encargada de la transportación cantonal e interprovincial dentro de la ciudad de Guayaquil. Esta propuesta, no es más que un sistema en el cual permitiría controlar las ventas de boletos que genera la cooperativa CICA, ya que existe un malestar de los pasajeros en cuanto a la compra de boletos a un costo excesivo.

Asimismo, se pretende diseñar un sistema de venta de boletos electrónicos que, beneficiaría al usuario en general, y de esta manera evitaría realizar largas filas, se disminuiría la posible venta ilegal y clandestina de boletos, sino más bien se comprarían aun costo moderado y razonable, lo que garantizaría un asiento seguro al momento de viajar los pasajeros a los diversos destinos.

La aplicación del presente trabajo investigativo tendría un alcance dentro de los usuarios como sus primeros beneficiarios, es decir, el público en general. Asimismo, se ayudaría al personal operativo y administrativo que integra la cooperativa CICA, ya que estos estarían en capacitaciones de la normativa legal vigente, sobre todo en conocimientos de las consecuencias en los límites de velocidad.

Como beneficiario indirecto tendría a la Fundación Terminal Terrestre de la ciudad de Guayaquil, quien mejoraría su control y

medición de frecuencia respecto a la gestión operativa de la cooperativa CICA.

1.11 Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia: Los usuarios de este sector, estarán más confiados con sus rutas debido a que las frecuencias serán confiables y accesibles, incrementando la demanda de los mismos.

Excelencia social: Las personas de la compañía estarán en un ambiente agradable y favorable.

Valor agregado general: El presente trabajo de investigación, brindará información al público en general y en especial a los estudiantes de diferentes carreras en el ámbito de la transportación.

Beneficio: Con los resultados que se alcancen, se podrá medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la cooperativa y su demanda insatisfecha, con la finalidad de buscar mejoras apropiadas.

Es preciso agregar que el presente trabajo de investigación tiene una viabilidad técnica y económica, debido a que cuenta con la autorización de los miembros de la cooperativa CICA. En el aspecto técnico se conocerán los cronogramas y resultados de las frecuencias que maneja dicha cooperativa.

En cuanto a la viabilidad económica, la presente investigación no demandará gastos a directos ni indirectos a la cooperativa CICA, sólo y exclusivamente al egresado quien deberá cubrir los costos de materiales de oficina, impresión y demás gastos administrativos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

La calidad en el servicio es el agrado de los clientes o consumidores, los cuales se encuentran satisfechos. En muchos casos el nivel de satisfacción sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene referente al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

De acuerdo a lo expresado en cuestión de calidad, un servicio de buena calidad debe tener las siguientes características:

- Debe ser útil para el fin que fue creado, o adecuado al uso.
- Aportar un beneficio tangible al consumidor por el costo pagado.
- No debe tener fallas cuando el consumidor o usuario lo adquiere.
- Debe funcionar bien cuando lo utiliza.
- Debe ser confiable durante su utilización a largo plazo.

El servicio es un estímulo competitivo. La gente no solo compra cosas, también compra expectativa. Una expectativa es que el artículo que se compró produzca los beneficios que el vendedor prometió.

Un servicio de buena calidad, implica la calidad más útil y económica, es un servicio que tiene las características de satisfacer necesidades o requerimientos del consumidor o de la sociedad.

El concepto de calidad se ha desarrollado a la par con el desarrollo de las empresas e instituciones debido, principalmente, a la evolución de los mercados, pasando estos de ser un mercado del vendedor a un mercado del comprador, por la competencia en aumento, saturación de mercados, desarrollo tecnológico, competencia internacional, desarrollo del consumidor, entre otros; contribuyendo esto a hacer de la calidad un objetivo estratégico de negocios.

Es preciso aclarar que, en la actualidad; existe una serie de malentendidos con relación al concepto de calidad, impidiendo utilizarlo correctamente en la administración de la empresa y obtener sus beneficios, expresando en muchos casos frases como: “la calidad es un lujo”, “la calidad cuesta”, “entre más barato, peor es la calidad”, “la calidad va en contra de la productividad”, entre otras.

Se debe tener presente que, la calidad es el resultado de una actividad, por tanto, no puede existir la calidad sin relación a alguien, por lo tanto; se debe aceptar la responsabilidad de lo que se hace.

Según Francesc Robusté, 2005 la logística: *“puede definirse como la ciencia que estudia como las mercancías, las personas o la información superan el tiempo, y la distancia de forma eficiente”*. De esta forma se podría decir que la logística determina y dinamiza los flujos de materiales de manera óptima, dentro de la logística, se encuentran como parte integral de la misma la red de carreteras y vías de acceso hacia un lugar, así como la transportación y distribución de productos (Antón, 2005, pág. 13).

Dentro de la logística, el transporte es un componente muy importante ya que la competitividad de los productos que se van comercializar dependen en gran parte del transporte y en especial del costo y la factibilidad de trasladar los mismos hacia su destino, y la seguridad del medio utilizado (Castellanos, 2009).

Entonces se puede decir que la transportación debe incluirse en la logística integral de la producción y servicios. La transportación va de la mano con las operaciones financieras, el manejo del inventario, embalaje y trámites aduaneros.

La logística del transporte: *“es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino...”* (Castellanos, 2009).

La logística del transporte permite la expansión de la economía y de la productividad. Es parte de la evolución funcional de los procesos de producción ya que reduce los costos de inventarios. Para la elección del transporte para un producto determinado es preciso hacer un análisis de los componentes del sistema de transporte, análisis de los tiempos y costos para una óptima distribución, análisis de la naturaleza del tráfico (distancias a recorrer afinidad de las mercancías con el medio de transporte escogido). Una vez dicho lo anterior es importante también destacar que el diseño adecuado de la logística del transporte permitirá a las empresas alcanzar los objetivos establecidos.

Para poder analizar el sector del transporte terrestre en el Ecuador es necesario conocer la estructura organizacional del mismo, las leyes y

los reglamentos que lo regulan, así como la operatividad de esta actividad económica.

Se considera importante conocer la estructura organizativa del transporte de carga en el país ya que es un elemento fundamental contra la informalidad, y porque es a partir de este punto donde se puede evaluar el desempeño en cuanto a lo eficiente, seguro, confiable y competitivo que es este sector, además de la tecnología necesaria para desempeñar esta actividad y su contribución para el desarrollo económico, productivo y social del país.

Organización para el control del transporte terrestre en el Ecuador

La organización para el control del transporte terrestre en el Ecuador en la actualidad está conformada por distintas entidades que son:

- Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Agencia Nacional de Tránsito (ANT); y el Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE); y el Director Ejecutivo de la Comisión de Tránsito del Ecuador.
- Unidades Administrativas Regionales y Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

- Consejo Consultivo Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Agencia Nacional de Tránsito (ANT)

La Agencia Nacional de Tránsito (ANT) es la entidad que está encargada de la ejecución de las políticas y decisiones dictadas por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), así como la planificación y organización del transporte terrestre en el territorio nacional. La organización, competencias y estructura de esta entidad están regidas por la Ley y otras normativas aplicables.

Reseña histórica del transporte en el Ecuador

La historia del transporte terrestre en el Ecuador, se inicia de la siguiente manera, el primer indicio de transporte terrestre en el país surge cuando los antepasados deciden trasladar mercancías hacia distintos lugares usando carretas con ruedas, las mismas que eran impulsadas por la fuerza del hombre o por bestias de carga.

Hasta antes del año 1861 el país se encontraba separado por las largas distancias, y la falta de caminos entre la costa y la sierra, esta distancia hacía que el comercio interregional fuera casi imposible, y hasta aquel tiempo el transporte de carga era realizada por mulas u otras bestias de carga.

Durante la presidencia del doctor Gabriel García Moreno se dio pie a la construcción de un ferrocarril que uniera la costa con la sierra y

viceversa, así en el año 1873 fue inaugurada la primera locomotora del país con la ruta Yaguachi-Milagro, esta locomotora fue nombrada "Guayaquil".

Los presidentes que le siguieron al doctor García Moreno continuaron con la construcción del ferrocarril, pero el mismo paso por diversos inconvenientes para lograr su financiación, hasta que fue culminado durante la presidencia del General Eloy Alfaro. Corría el año 1899 cuando fue reiniciada la obra con la creación de la Nariz del Diablo. Ya en el año 1901 el ferrocarril del Ecuador había llegado hasta las faldas del volcán Chimborazo.

La obra fue concluida en su totalidad en el año 1908 cuando el ferrocarril llegó a la estación de Chimbacalle en Quito con lo cual se dijo que empezaría el progreso de las ciudades por donde atravesase, en especial Quito y Guayaquil. Desde ahí las mercancías y otras cargas eran transportadas a través del ferrocarril.

En el año 1929 durante la presidencia del doctor Isidro Ayora, la Asamblea Nacional de ese entonces promulgó la ley de Régimen Político-Administrativo mediante la cual crea el Ministerio de Publicas y Comunicaciones, a este ministerio se le encargó la función de controlar el transporte terrestre y las vías del país. Entre las funciones principales que debía realizar el nuevo ministerio se destacan: controlar los caminos y ferrocarriles, los canales de navegación y la conservación de las playas y los ríos.

En el año 2007 el Presidente de la República, economista Rafael Correa, mediante decreto ejecutivo cambia la estructura de este ministerio

y crea el Ministerio de Transporte y Obras Públicas dentro del cual se incluye cuatro subsecretarías:

- Secretaría de transporte vial ferroviario.
- Secretaría de aeropuertos y transporte aéreo.
- Secretaría de obras públicas y comunicaciones.
- Secretaria de puertos y transporte marítimo y fluvial.

En el Ecuador la dinamización de la economía depende en gran medida del intercambio de productos entre las diferentes zonas que componen el territorio nacional. De ahí que la existencia del transporte de carga pesada ha sido fundamental para para comercialización de los productos.

Datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador (BCE) indican que en el Ecuador existen más de 60.000 unidades de vehículos de carga, de las cuales el 80% son camiones, el 12% lo componen los ómnibus, le 6% corresponde a tráileres y el 2% son tanqueros. El mismo organismo indica que el 80% del total de dichos vehículos, especialmente camiones (67%) y tanqueros (40%) tienen una capacidad menor a 6 toneladas.

La actividad comercial ha incrementado la demanda de transporte para las distintas mercancías que salen desde el puerto. La mayoría de quienes se dedican a la transportación de cargas en el país son personas que poseen un solo vehículo.

A continuación, se señalan y describen algunos factores que se deben tomar en cuenta para una administración correcta de la logística del transporte:

- **La carga:** es el conjunto de bienes o mercancías protegidas de manera apropiada de forma que se facilite su transportación. La carga normalmente se clasifica de dos formas:

Por su tipo: puede ser carga general o al granel. La primera se refiere a productos que se transportan en cantidades pequeñas, las cargas generales se dividen en dos grupos la suelta no unitarizada (sacos o cajas agrupadas) y la unitarizada que son artículos individuales (cajas sueltas); mientras que la carga al granel se refiere a productos que se almacenan en tanques.

Por su naturaleza: de esta forma puede ser carga perecedera (alimentos), frágil (vidrios), peligrosa (combustible) y de dimensiones y pesos especiales (turbinas para aviones).

- **Empaque del producto:** materiales que forman la envoltura y armazón del producto puede ser de tela, papel, cinta, etc. Este empaque asegura que la mercancía llegue en buen estado a su destino.
- **Embalaje:** Es la cubierta con que se protegen a los productos que se van a transportar, este embalaje debe permitir la maniobrabilidad y el transporte.
- **Contrato de compraventa:** es la condición contractual por la transferencia de dominio de un vehículo o bien.
- **Contrato de transporte:** documento que obliga a las partes a cumplir en un tiempo por el alquiler o comodato de un vehículo.

- **Crédito documentario (cartas de crédito):** es un compromiso que asume un banco extranjero de pagar a un beneficiario (exportador) en forma directa o mediante un banco corresponsal, por cuenta de un ordenante (importador).
- **Seguros:** Ofrece la posibilidad de cubrir pérdidas ocasionadas por accidentes y otros factores que ponen en riesgo a las mercancías durante su traslado.
- **Tipos de transporte:** distintos medios por medio de los cuales se traslada la carga.

Sistemas de transporte

Se puede definir al sistema de transportación como el conjunto de elementos que se utilizan, a nivel nacional o internacional para llevar a cabo los procesos de transportación que forman parte de las actividades económicas y sociales (Soret Los santos, 1999).

Los sistemas de transporte están compuestos por:

- **Los medios de transporte:** son las distintas formas en que las mercancías son trasladadas, estas pueden ser aérea, marítima o terrestre.
- **La fuerza motriz:** es la forma en la que se genera la energía para el movimiento de los medios de transporte por medio de distintos dispositivos.

- **Las vías de comunicación:** los medios de transporte se desplazan a través de vías de comunicación las mismas que pueden ser naturales o artificiales.
- **Los centros de trasbordo:** se refiere a las interfaces entre dos o más medios de transporte o a los puntos de control en la transportación de productos, es aquí donde se realiza la manipulación de las mercancías.
- **Los sistemas para el control de procesos:** se han creado para garantizar la planificación y organización de los flujos de transporte, sirve para verificar las condiciones en las que se realiza la transportación.

Los sistemas de transporte ya sea marítimo, aéreo, terrestre, fluvial o ferroviario, económicamente se definen como una actividad que se produce a partir de la demanda de productos, y que consiste en trasladarlos desde los sitios donde se producen hacia sectores donde resulten de utilidad o se puedan consumir. El transporte es inseparable de cualquier actividad comercial y de producción ya que, sin transporte no hay comercio.

Debido a su importancia existen algunas razones por las cuales se genera el transporte, estas pueden ser políticas, económicas o sociales, de entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- **Economías de escala:** La producción a gran escala debido a la automatización de los sistemas permite la comercialización de altas cantidades de productos, en mercados cada vez más grandes, por

lo que se precisa transporte a bajo costo y que pueda abastecer al mercado.

- **Políticas de cohesión nacional:** Dentro de los territorios no puede haber comunidades aisladas del resto, y se hace necesario la disponibilidad de sistemas eficaces de transporte.
- **Especialización manufacturera:** Cada industria requiere distinto tipo de transporte adecuado para su escala y frecuencia de producción para cada una de sus materias primas y productos finales.
- **Factores geográficos:** Los distintos rincones de la Tierra ya so están aislados por causa de la globalización y la comunicación se hace cada vez más importante, las diferentes regiones requieren productos que no pueden producir. De este factor también depende el establecimiento de los precios.
- **Política de relación internacional:** los distintos convenios de intercambio de productos entre países hacen necesarios sistemas de transporte que sirvan para fines económicos.

De la misma forma se puede decir que el transporte es parte importante en la globalización del comercio. El transporte por carreteras se caracteriza por ser el único medio capaz de realizar el servicio “puerta a puerta”, esto debido a su flexibilidad y versatilidad para poder transportar pequeños paquetes y grandes cargas de casi cualquier tipo de mercancías.

Además de la facilidad que otorga para cargar y descargar mercadería en una diversidad de horarios y rutas entre lugares separados geográficamente. El transporte por carreteras presenta una gran desventaja que es el elevado costo de los fletes cuando se trata de grandes distancias.

Calidad de servicios de transporte terrestre

La Ley establece cuatro clases de servicios de transporte terrestre, estas son:

- Público,
- Comercial,
- Por cuenta propia, y
- Particular.

Además, existe una clasificación dependiendo de las distancias recorridas sean esta cortas, medianas o largas. Partiendo de la clasificación anterior el transporte por vía terrestre independientemente si es público o privado se divide según el ámbito en que se realizan las operaciones:

- **Transporte nacional:** está autorizado para operar dentro del territorio nacional. Dentro de esta clasificación se encuentra los tipos de servicios urbanos (dentro de una ciudad) o interurbanos (dos o más ciudades o provincias).
- **Transporte internacional:** está autorizado para operar dentro y fuera del territorio ecuatoriano.

Red vial ecuatoriana

La inversión en la construcción y mantenimiento de las carreteras del país contribuyen al buen desenvolvimiento de la actividad de los transportistas.

La red vial en el país está conformada por una red nacional y una red provincial de carreteras. La primera la compone una red primaria y una red secundaria las cuales agrupan a las vías en las que se registra mayor actividad vehicular, esta red se encarga de comunicar a los grandes centros de desarrollo de actividad económica en el país, tales como las capitales provinciales, cabeceras cantonales y zonas fronterizas.

La red vial provincial está compuesta por la llamada red terciaria que conecta con las cabeceras parroquiales y algunas zonas de producción, y la red vecinal que presenta una reducida actividad vehicular.

Unidades Administrativas Regionales y Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Las Unidades Administrativas Regionales y Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial son organismos dependientes de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), la cual se encarga de asignar los deberes y atribuciones que tienen que cumplir estas entidades. Están integrados en la manera que la Ley dictamina y es presidido por el Gobernador de la provincia o un delegado del mismo.

Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

Estos organismos están encargados del control del tránsito y de la seguridad vial y dependen de manera operativa, orgánica, financiera y administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. Estas entidades están integradas por personal civil especializado, el cual es seleccionado y contratado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y su capacitación está a cargo de la Agencia nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT).

Consejo Consultivo Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Es un organismo de consulta e información del Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, las recomendaciones de este organismo no son de carácter obligatorio. Este consejo sesiona cada dos meses.

2.2 Antecedentes referenciales

Con la finalidad de exponer los trabajos revisados en otros repositorios para evidenciar los temas referenciales o cercanos al presente trabajo de investigación, se procederá con la comparación diferencial de seis trabajos, los cuales se explican a continuación:

Las autoras (Molina Molina & Peñafiel Sánchez, 2015), estudiantes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, en su obra llamada “Gestión de calidad de la planeación estratégica para el crecimiento de la cooperativa de transporte de taxis ARIES”, indican lo siguiente:

En el presente proyecto está encaminado a la interrelación entre la Gestión de Calidad y la Planeación Estratégica para el Crecimiento de la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries, enfocándose principalmente en el servicio al cliente ya que es el punto clave para que la cooperativa se mantenga dentro del mercado. (...) Se considera que la empresa requiere de una Planeación Estratégica, para lograr las metas establecidas, con el único propósito de poder identificar las oportunidades de mejora de la empresa, lo cual estará enlazado a las diferentes demandas de los clientes y el comportamiento de cada uno de sus colaboradores o socios, para de esta forma mejorar sus labores y llegar a brindar un excelente servicio de forma rápida (...).

Este proyecto difiere del presente trabajo de investigación, debido a que el principal objetivo de este proyecto fue el análisis de un plan estratégico para el mejoramiento de los servicios prestados, lo cual permitirá que los recursos que utilice la empresa rindan eficientemente.

Además, se enfocó en la gestión de calidad para brindar un buen servicio al cliente, lo cual permitirá a la empresa abarcar un mayor porcentaje en el mercado del servicio de transporte de personas y de esta forma establecer una estrategia concreta que le permita a la cooperativa conocer mejor el entorno y la posición en la que se encuentra”.

Asimismo, el autor (Jugacho Hidalgo, 2020), estudiante de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, en su obra llamada “Análisis actual de las pequeñas empresas de transporte de carga pesada de contenedores de la Ciudad de Guayaquil”, indica lo siguiente:

El propósito de este proyecto fue determinar la situación actual que atraviesan las pequeñas empresas que brindan el servicio de transporte de carga pesada de contenedores en la ciudad de Guayaquil, para aquello se mencionó que esta es una actividad muy importante en la comercialización de bienes de forma nacional e internacional, en tal sentido para obtener el objetivo de la investigación se desarrollaron métodos de análisis cualitativos y cuantitativos que permitieron recabar la información que evidencia las necesidades por las que atraviesan las empresas en estudio.

Este trabajo en mención difiere del presente trabajo de investigación debido a que sus resultados fueron enfocados a empresas de carga pesada y no mencionan sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que es un mercado específico y no masivo. Además, quedó demostró la pérdida de competitividad frente a grandes empresas que fijan tarifas a conveniencia, con una afectación económica producida por empresas informales.

En otro tema, los autores (Rizzo Valenzuela & Toral Palma, 2016), estudiantes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, en su obra llamada “Consolidación y transporte terrestre dentro de la Comunidad Andina, logística integral Ecuador – Colombia”, indicaron lo siguiente:

El trabajo en mención se realizó debido a que la ciudad de Guayaquil es la primera ciudad industrial y comercial del Ecuador, por eso es de suma importancia un estudio que determine la situación actual del sector con el objetivo de presentar a la comunidad empresarial en general, la forma como se están desarrollando sus operaciones en el área logística y así poder

determinar su nivel de eficiencia y productividad en cada una de estas operaciones de comercio exterior.

Esta propuesta de investigación se justificó porque las empresas necesitan mejorar sus procesos y sus costos de exportación e importación con el fin de mejorar los precios de ventas internacionales y de esta forma poder competir de manera más adecuada con empresas de otros países. Igualmente medirá el nivel de aplicación que poseen los empresarios en cuanto a estrategias de mercadeo internacional.

Dicha investigación difiere del presente trabajo investigativo debido a que los beneficiarios fueron los gremios de la pequeña y mediana empresa (PYMES) de manera directa, ya que el resultado fue una base de información para comparar y mejorar sus procesos operativos y administrativos que intervienen en las exportaciones e importaciones de la región por vía terrestre.

En otro contexto, los autores (Regalado Castillo & Vera Chávez, 2019), en su obra llamada “Plan estratégico de marketing para la Cooperativa de transporte Marcelino Maridueña”, menciona lo siguiente:

La propuesta de los autores fue diseñó un plan estratégico de marketing para la cooperativa en mención, su objetivo fue conseguir incrementar la clientela para fidelizar y consolidar la rentabilidad de los accionistas.

El trabajo antes mencionado difiere del mío, debido a que se enfocó solamente en el plan estratégico de marketing midiendo niveles de

satisfacción a los usuarios de la información, pero no se orientó en las frecuencias de los buses de la cooperativa.

La autora (Giménez Puentes, 2016), estudiante de la Universidad Nacional del Litoral, en su obra “El transporte público de pasajeros en la ciudad de Santa Fe: un análisis de accesibilidad y vulnerabilidad social sobre el territorio”, indicó lo siguiente:

La obra en mención se centró en el análisis de la planificación del territorio local las mismas que se acompañan con las transformaciones sociales que se producen a lo largo del tiempo. En dichos procesos se estudió el servicio de Transporte Público de Pasajeros -colectivos- influye de manera sustancial en el desarrollo de las diversas actividades, que enfrentan y realizan las personas en su vida cotidiana.

El presente trabajo difiere de mío, debido a que contribuyó al diseño de políticas públicas para el Transporte Urbano de Pasajeros de la ciudad de Santa Fe a partir de un diagnóstico actualizado de la oferta y la demanda, focalizando en la disponibilidad del servicio para la población vulnerable.

Se concluye que la política pública sectorial del TPP debe ser pensada desde el territorio buscando adaptar el servicio a las necesidades de la población a los fines de reducir los signos de inequidad que se observan, principalmente, en aquellos sectores de la población que menos recursos poseen y que se encuentran cautivos de este medio de transporte.

Por último, los autores (Rojas Ávila & Robalino Aillón, 2018), en su obra “Diseño de un manual de procedimientos administrativos, para la

Cooperativa de Transporte Señora de los Milagros de Daule”, señaló lo siguiente:

El trabajo referido se centró en el análisis de la situación actual de la Cooperativa de Transporte Señor de los Milagros del Cantón Daule, y planteó la elaboración de un manual de procedimientos administrativos donde se encontró una solución para mejorar el ambiente laboral.

Como se evidencia en presente trabajo difiere del mío, en cuanto a que la obra se enfocó en la elaboración de un manual interno y no se concentró en la satisfacción del servicio para los usuarios.

2.3 Fundamentación legal

Las empresas que se dedican a prestar servicios de transporte terrestre de carga pesada y que operen en el Ecuador están sujetas a deberes y derechos que les otorgan las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador;
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
- Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
- Normas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador;
- Ley de compañías;
- Código del Trabajo;

Constitución de la República del Ecuador (2008).

Art.- 33 Determina que el trabajo es un derecho, deber social y un derecho económico, es fuente de realización personal y base de la economía. Además, que el Estado garantiza las condiciones adecuadas para el desarrollo de las diversas actividades laborales.

El sector del transporte es considerado como un sector estratégico debido a su trascendencia y magnitud, además de tener una decisiva influencia económica, social, política, ambiental. Este sector debe estar orientado al desarrollo de los derechos y el interés social.

Es facultad del Estado promover el desarrollo de la infraestructura necesaria para la transportación y comercialización interna de productos considerados como básicos para satisfacer las necesidades. El Estado también debe asegurar mediante una visión estratégica la participación de la economía nacional dentro del contexto regional y mundial.

De la misma manera la Constitución ecuatoriana reconoce al transporte como un componente importante dentro del sistema nacional de inclusión y equidad social. El Estado garantiza la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional.

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, publicada mediante Registro Oficial del Suplemento 398 de 07 de agosto del año 2008, con modificación del 21 de agosto del año 2018

Art.- 46 El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización de libre y segura de personas o de bienes de un lugar a

otro haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

En la actualidad en el territorio nacional y desde el año 2008 está vigente la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV). En dicha ley se introdujo cambios para entregar a los Gobiernos Autónomos Descentralizados competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Tipos Transporte comercial de pasajeros y/o mercancías

La Ley actual denomina transporte comercial al que se presta a terceros a cambio de prestaciones económicas, siempre que no sea de transporte colectivo o masivo; estos servicios deben ser prestados únicamente por compañías y cooperativas debidamente constituidas bajo los lineamientos que la Ley determina.

Esta misma Ley hace una clasificación de lo que se considera como transporte comercial, estos son: transporte escolar e institucional, taxis, carga liviana, carga pesada, mixtos, turísticos y tricimotos. El transporte denominado de carga pesada debe usar obligatoriamente los pasos laterales construidos en las distintas ciudades del país.

- **Transporte escolar e institucional:** traslado de estudiantes desde sus domicilios hasta la institución educativa y viceversa, y de la

misma forma al personal de una institución o empresa pública o privada.

- **Taxi:** traslado de terceras personas a cambio de una prestación económica. Este debe realizarse en vehículos autorizados y contra con el equipamiento previsto en la Ley. Se divide en dos subtipos:
 - **Convencionales:** traslado de terceras personas mediante la prestación del servicio de forma directa en las vías urbanas.
 - **Ejecutivos:** traslado de terceras personas a través de la petición del servicio mediante una llamada telefónica.
- **Carga liviana:** es el traslado de un lugar a otro de bienes en vehículos de hasta 3,5 toneladas de capacidad de carga a cambio de una prestación económica.
- **Transporte mixto:** transporte de terceras personas y sus bienes en vehículos de hasta 1,2 toneladas a cambio de prestaciones económicas.
- **Carga pesada:** transporte de carga de más de 3,5 toneladas, en vehículos certificados para la capacidad de carga que traslada, a cambio de una prestación económica acorde al servicio.
- **Turismo:** traslado de personas que se movilizan dentro del territorio nacional con motivos turísticos.

En el año 2009 por medio de la Resolución No. 088-DIR-2009-CNTTTSV se determinó la vida útil de los vehículos que prestan servicios de

transporte comercial, esto se ilustra con una tabla en donde se especifican los años de vida útil para cada clase de vehículo y el servicio que brindan:

Tabla 2. Vida útil de los vehículos de transporte

No.	Modalidad de transporte	Tipo de vehículo	Vida útil (en años)
1	Taxi	Automóvil	15
2	Taxi ejecutivo	Automóvil	5
3	Carga liviana	Camioneta	15
4	Carga pesada	Camión	20
5	Carga pesada	Tracto camión	20
6	Escolar	Bus	15
7	Escolar	Furgoneta	20
8	Interprovincial	Bus	20

Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO)

La Ley vigente determina que para que una compañía de servicio de transporte comercial pueda operar debe obtener los respectivos títulos habilitantes que otorgan los organismos de control del transporte terrestre en el Ecuador. Los títulos habilitantes que menciona la Ley son: los contratos de operación, permisos de operación, y autorizaciones.

Las operadoras de transporte terrestre son todas las empresas, sea esta compañía o cooperativa que cumpla con todos los requisitos que la Ley establece para prestar el servicio de transporte en cualquiera de sus clases o tipos. Se establece que, por ser el servicio de transporte terrestre, de carácter económico y estratégico para el Estado, todas las

operadoras deberán tener un objetivo social que vaya de acuerdo al servicio que preste.

Adicionalmente la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial determina que los vehículos que realicen transporte por cuenta propia, deben constar en los activos de las personas quienes los posean.

Licencias de conducir

Al hablar de la normativa al transporte terrestre vigente se considera necesario mencionar la importancia de la licencia para conducir, en especial en lo que se refiere al transporte de carga. Dentro la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) se incluye un capítulo especial para las licencias de conducir las cuales según este documento son: *“Un documento habilitante para conducir vehículos de motor, maquinaria agrícola, equipo caminero, o pesado”*.

La Agencia Nacional de Regulación y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial ha establecido que el transporte de carga pesada puede ser conducido por las personas que posean los siguientes tipos de licencias, las cuales se encuentran clasificadas dentro del grupo de las licencias profesionales, estas son:

- **Licencia Tipo E:** Para camiones pesados y extra pesados con o sin remolque y que posean un peso de más de 3,5 toneladas, tráiler, volquetas, tanqueros, plataformas públicas, cuenta propia, otros camiones y los vehículos estatales con las características que correspondan a las anteriormente descritas.

- **Licencia Tipo E1:** Para ferrocarriles, auto ferros, motobombas, trolebuses, para transportar mercancías o sustancias peligrosas y otros vehículos especiales.
- **Licencia Tipo G:** Para maquinaria agrícola, maquinaria pesada, equipos camineros, entre ellos tractores, motos niveladoras, retroexcavadoras, montacargas, palas mecánicas, etc.

Como un dato importante hay que mencionar que en el Ecuador el Instituto Nacional de Normalización (INEN) estipula que, se consideran vehículos pesados a los automotores cuyo peso bruto vehicular es mayor a 3.856 kg o que posea un área frontal mayor a 4,18 m². Con estos datos el Ministerio de Transporte y Obras Públicas determina, con el objetivo de preservar las carreteras y vías del país, los distintos tipos de medidas y pesos para vehículos que transportan carga pesada por categorías.

Matrícula de los vehículos

“La matrícula constituye un título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo en las Unidades Administrativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizado, como requisito obligatorio para su circulación”

Para comenzar a hablar de este tema se tiene que decir que la Ley clasifica a los vehículos de acuerdo a la matrícula y servicio que prestan, estos son:

- ***De uso particular:*** vehículos para el transporte de pasajeros, de bienes, mixtos o especiales para uso exclusivo de sus propietarios.
- ***De uso público:*** vehículos destinados al transporte público y comercial de pasajeros y bienes.
- ***De uso estatal u oficial:*** vehículos para el servicio de los organismos de los públicos.
- ***De uso diplomático, consular y de organismos internacionales o de asistencia técnica.***
- ***Vehículos agrícolas y camineros.***
- ***Vehículos de emergencia:*** Policía, Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, etc.

Para los vehículos que se denominan cabezales y que su capacidad sea superior a 3,5 toneladas de carga deben reunir los siguientes requisitos:

- Tener cabina metálica con hasta dos filas de asientos que sean para uso de la tripulación del mismo.
- Debe contar con dos puertas laterales.

Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Agencia Nacional de Tránsito (ANT)

La Agencia Nacional de Tránsito (ANT) es la entidad que está encargada de la ejecución de las políticas y decisiones dictadas por el

Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), así como la planificación y organización del transporte terrestre en el territorio nacional. La organización, competencias y estructura de esta entidad están regidas por la Ley y otras normativas aplicables.

El Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) está conformado por:

- El Ministro de Transporte y Obras Públicas, quien lo preside, o su delegado, es decir el Subsecretario de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.
- El Ministro de salud o su delegado.
- Un representante del Presidente de la República
- Un representante de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales siempre que posean menos de un millón de habitantes.

Bajo la dependencia de este organismo están las demás entidades con las excepciones que dictamina la Ley para los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Dentro de las funciones que tiene el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial se destacan las siguientes:

- Aprobar el plan estratégico y evaluar su ejecución.

- Expedir los reglamentos en los que consten las especificaciones de seguridad, técnicas y operacionales de los servicios de transporte terrestre, sus tipos y los vehículos con los que se prestan servicios de transporte.
- Aprobar el otorgamiento de títulos habilitantes en el ámbito de sus competencias.
- Fijar los porcentajes para la distribución de los recursos provenientes de los derechos derivados de la emisión de licencias, permisos, matriculas, placas, títulos de propiedad, multas, especies, regalías.
- Establecer normas y dictar los instructivos que regirán la homologación de los medios y sistemas de transporte terrestre.

Comisión de Transito del Ecuador

La Comisión de Transito del Ecuador (CTE) es una persona jurídica de derecho público y de duración indefinida, que funciona con patrimonio propio y por lo tanto posee autonomía funcional, administrativa, financiera y presupuestaria. Esta entidad esta domiciliada en la ciudad de Guayaquil y tiene jurisdicción en las circunscripciones que le son delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

El Directorio de La Comisión de Transito del Ecuador (CTE) está conformado por:

- Un delegado del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

- Un delegado del Presidente de la República.
- El Ministro del Interior o un delegado.
- Dos representantes de la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME).

Esta entidad está encargada de dirigir y controlar la actividad operativa y de los servicios de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en la jurisdicción de la provincia del Guayas, red estatal-troncales nacionales y demás circunscripciones territoriales que les deleguen los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's). Es importante destacar que lo que corresponde a la planificación y organización de las actividades de la Comisión de Transito del Ecuador (CTE) son coordinadas con los Gobiernos autónomos Descentralizados (GAD's).

2.4 Variables conceptuales de la investigación

Toda investigación tiene dos variables, una independiente y la otra dependiente. Frente a este contexto se procederá enseguida a explicar la definición de ambas.

Variable independiente: Frecuencia de buses.

La frecuencia de servicio (f) es un elemento del sistema funcional dentro de un sistema de transporte, así que una mayor frecuencia de servicio representará un menor intervalo y este será determinado por: ...

a) Tiempo de parada en servicio a pasajeros; depende de la demanda de acceso y/o salida (Rizzo Valenzuela & Toral Palma, 2016, pág. 51)

Variable dependiente: Calidad de servicio.

La calidad en el servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio (Stevens, 2013, pág. 12).

2.5 Definiciones conceptuales

Actividad comercial: proceso en el que se intercambian bienes o servicios a cambio de algo de valor para satisfacer necesidades (Revista Management & Empresas, 2016, pág. 23).

Camión: Vehículo grande y fuerte que se usa para transportar mercancías pesadas (Dorta, 2013, pág. 63).

Carga: Peso que puede transportar un vehículo (Jugacho Hidalgo, 2020, pág. 32).

Competitivo: Capaz de competir (Larousse, 2018, pág. 56).

Cooperativa: Grupo organizado de varias unidades móviles que se encuentran cooperadas en un territorio para prestar el servicio de traslado (Castellanos, 2009, pág. 19).

Economía de escala: Ventajas de costo que obtiene una empresa debido al aumento de la producción (Vásquez, 2018, pág. 26).

Estructura organizacional: División jerárquica de la organización de acuerdo con la cual las tareas son divididas, agrupadas y controladas para el logro de un objetivo (Calderón Franco, 2017, pág. 27).

Flete: Transporte de carga a cambio de un valor económico (Jugacho Hidalgo, 2020, pág. 33).

Flota: Unidades móviles que pertenecen a una cooperativa legalmente habilitada dentro de una jurisdicción (Calderón Franco, 2017, pág. 36).

Independiente: Persona natural; Autonomía (Larousse, 2018, pág. 312).

Informalidad: Falta de respeto a las normas; falta de seriedad o protocolo (Larousse, 2018, pág. 319).

Logística: Arte que tiene como fin hacer posible las operaciones (Larousse, 2018, pág. 273).

Logística del transporte: Parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino (Molina Molina & Peñafiel Sánchez, 2015, pág. 14).

Organismo: Conjunto de oficinas y empleos que forman una institución (Rizzo Valenzuela & Toral Palma, 2016, pág. 36).

Operatividad: Cualidad de lo que funciona de manera correcta; eficacia (Rojas Ávila & Robalino Aillón, 2018, pág. 52).

Persona jurídica: Sujeto de derechos y obligaciones que existe, como una institución que es creada por uno o más individuos para cumplir con un objetivo (Larousse, 2018, pág. 412).

Planificación: Disposición de programas de carácter económico con un objetivo preciso y que contempla las etapas del proceso y la organización

de los organismos adecuados para su cumplimiento (Molina Molina & Peñafiel Sánchez, 2015, pág. 48).

Ruta: Recorrido que realiza un vehículo con un punto de salida y otro de destino, controlado en muchos de los casos con tiempos de llegada y programados en una frecuencia (Castellanos, 2009, pág. 29).

Sistema de transporte: Conjunto de elementos que se utilizan para llevar a cabo los procesos de transportación (Regalado Castillo & Vera Chávez, 2019, pág. 42).

Tráiler: Remolque de un camión; camión que lleva un remolque (Jugacho Hidalgo, 2020, pág. 34).

Transporte: Conjunto de diversos medios para trasladar personas, mercancías, etcétera (Rojas Ávila & Robalino Aillón, 2018, pág. 46).

Transporte nacional: Medios transporte que operan dentro del territorio nacional (Antón, 2005, pág. 16).

Unidad móvil vehicular: Vehículo que se encuentra formando parte de una flota vehicular que se encuentra a disposición del ente que presta el servicio a los usuarios de una jurisdicción, que puede ser local o externa (Castellanos, 2009, pág. 40).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa

Razón Social: **Cooperativa de Transporte Interprovincial Costa Azul**

C.I.C.A.

Nombre Comercial / Nombre de Fantasía: **C.I.C.A.**

Registro Único de Contribuyentes (RUC): **0990341192001**

Estado del Contribuyente: **Activo**

Clase de Contribuyente: **Especial**

Fecha de inicio de actividades: **04/05/1967**

Fecha de Actualización: **20/09/2018**

Fecha de Suspensión Definitiva: -

Fecha de Reinicio de Actividades: -

Obligado a llevar contabilidad: **El contribuyente si está obligado**

Tipo de Contribuyente: **Sociedad con personería jurídica**

Sector: **Privado**

Estado actual: **Abierto**

Provincia: **Santa Elena**

Cantón: **La Libertad**

Parroquia: **La Libertad**

Dirección principal: **Av. 2 s/n Calle 18**

Teléfono convencional: **No disponible**

Código CIIU: **H492102**

Misión

Nuestra misión es brindar un servicio de excelencia en el transporte de pasajeros y encomiendas con destino Santa Elena – Guayaquil – Huaquillas y viceversa, en base a una atención de calidad y altos estándares de eficiencia y eficacia, orientados a obtener la fidelidad y preferencia por parte de nuestros distinguidos usuarios.

Visión

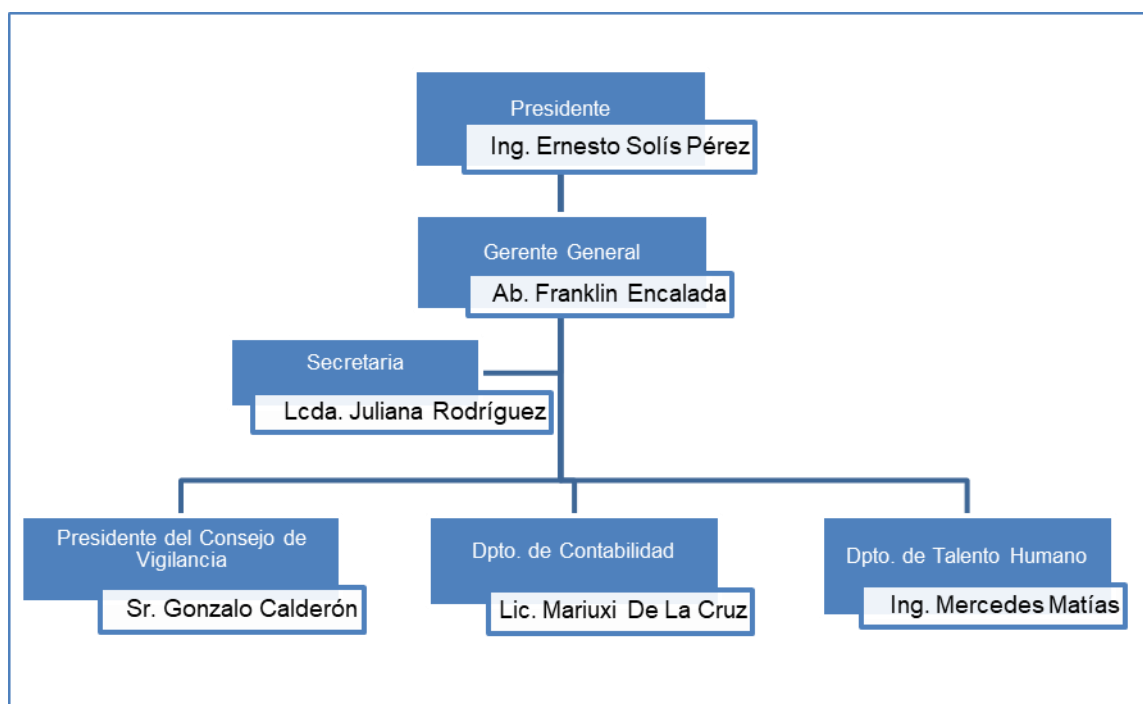
La Cooperativa C.I.C.A. mediante la constante modernización y renovación tecnológica de unidades y la capacitación constante de todo el personal tanto en el área administrativa como operativa, buscará el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen con el objetivo de mantener y superar la imagen empresarial y el reconocimiento de nuestra empresa que por años se ha obtenido a nivel nacional.

Figura 1. Logo institucional



Fuente: Página web CICA (Año 2021).

Figura 2. Organigrama de la compañía CICA



Fuente: Página web CICA (Año 2021).

3.2 Diseño de la investigación

Diseño bibliográfico

Cuando los datos son recolectados de varias investigaciones y son conocidos a través de sus informes o documentos pertinentes, se denominan datos o información secundaria. Es decir, estos datos provienen de documentos escritos por antecesores o terceros, por lo cual, se denomina diseño bibliográfico.

Diseño de campo

Se denomina así a la planificación en la que se estudiará el fenómeno o caso en particular. Este diseño de la investigación, sirve para determinar el tipo

de trabajo de campo, los instrumentos y técnicas a utilizar, por lo tanto; debe hacerse antes de comenzar a abordar aquello que se va a estudiar o a investigar.

Diseño científico

Es el diseño a emplear en la investigación, donde se definen los métodos y técnicas elegidos por el investigador o grupo de investigadores para que, de manera combinada se resuelva de forma razonable y lógica el problema de la investigación, con resultados eficientes.

Diseño cualitativo

Este diseño representa un método de investigación aplicado por los científicos e investigadores que estudian de manera particular el comportamiento y los hábitos de los seres humanos.

Diseño cuantitativo

Este diseño requiere que dentro de la investigación se involucre el análisis de los números para obtener una respuesta a la pregunta o hipótesis de la investigación.

El presente diseño de la investigación estará estructurado en dos fases, la primera en los tipos de investigación, y la segunda; con la definición de la población y muestra de la misma.

3.3 Tipos de investigación

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como objetivo principal, conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Investigación correlacional

Este tipo de investigación está indicada para determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o conceptos de un fenómeno. Ella no pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento.

En el método correlacional se pueden identificar las relaciones que existen entre dos o más variables, se observan las variaciones que ocurren espontáneamente en ambas para indagar si surgen juntas o no”. En este método se utilizan cálculos estadísticos, haciendo mediciones de los factores, para relacionarlos entre sí, se puede también incluir el control de variables a fin de obtener resultados más válidos.

Este método se emplea cuando no es posible utilizar el método experimental, dado que las variables a investigar son conceptos hipotéticos (inteligencia, autoestima...) y por tanto no pueden ser manipuladas empíricamente.

Cuando se comprueba repetidamente que un hecho influye sobre otro decimos que existe correlación entre ambos, por ejemplo, si observamos que las personas con baja autoestima son inseguras, diríamos que la autoestima y la inseguridad están correlacionadas.

La correlación permite hacer pronósticos, pero no sirve para establecer una relación de causa-efecto, sino que tiene un valor más bien descriptivo. En el ejemplo anterior, tal vez no sea cierto que una baja autoestima provoque inseguridad, pues ambos rasgos podrían estar causados por un tercer factor.

Investigación explicativa

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

3.4 Población y muestra

Población estimada de acuerdo a los datos oficiales de la cooperativa CICA, ascienden en un mes a 13.500 pasajeros, siendo para

una semana 3.375 pasajeros. Sin embargo, para efectos del caso de estudio se determinó trabajar con una población finita de 13.500 personas a encuestar, por lo cual; la muestra a tomar en la investigación será de 73 encuestas, determinada de la siguiente forma:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p * q}$$

Donde:

N= población

Z α = 1.96 si la seguridad es del 95%.

p= proporción esperada, para este caso el 5% (0,05)

q= 1-p

d= precisión, en este caso de investigación es del 5% (0,05).

Reemplazando, se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{13.500 * 1,96^2 * 0,05 * (1 - 0,05)}{(0,05)^2 * (13.500 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * (1 - 0,05)}$$

$$n = \frac{2.463,426}{(33,7475 + 0,1824776)}$$

$$n = \frac{2.463,426}{33,929976}$$

$$n = 72,603234$$

$$n \approx 73$$

Tabla 3. Nombres de las personas encuestadas

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA
1	ALARCON YAGUAL BETTY VIVIANA	0917901407
2	ALVARADO GOMEZ VICTOR GREGORIO	0920562105
3	ANCHUNDIA CHACON MARIA ANGELICA	0916624430
4	ANCHUNDIA FALCONEZ PEDRO ANTONIO	1304857111
5	ANCHUNDIA OSTAIZA ANTHONY GREGORIO	0957871346
6	ANCHUNDIA OSTAIZA MARIA JESSENIA	0950510826
7	ANDRADE CASTRO MILEISI NAKARY	0963838305
8	ARROYO MANZABA RUBEN DARIO	0941947863
9	ARZUBE REYES CRISTHOPER GREGORIO	0928881507
10	AVILES MEDINA EDWIN OTONIEL	0929381697
11	BACILIO ZUÑIGA RICHER MACARIO	0940285216
12	BASURCO SALAVARRIA JULIO CESAR	0918612706
13	BERMEO LEON MARIA ISABEL	0919247809
14	BONE CHICHANDE KELLY	0801024209
15	BRICEÑO MOLINA WILMAR YAHIRY	136493628
16	BURGOS BRIONES CARLOS EDUARDO	0951372929
17	BUSTAMANTE REYES TANIA LUCIA	0932616659
18	CABEZA RUIZ VAGNER	0800465759
19	CAICEDO ALEJANDRO DENYSS JULIA	0941002032
20	CANO SUAREZ MARIELA BELLO	0921329975
21	CARDENAS RIVADENEIRA ALISON TATIANA	0955395660
22	CARDENAS RIVADENEIRA YULEXY YAMILETH	0955395751
23	CASTRO ARAGUNDI ANA BELEN	0930623897
24	CASTRO CARRERA ANGEL MARIA	1202212369
25	CASTRO SALAZAR ANDREA STEFANIA	0930057138
26	CEDEÑO ABRIL SEGUNDO FAUSTO	0913205167
27	CEDEÑO QUIMIS MICHELLE STEPHANIE	0923214266
28	CHANCAY POVEDA PETER GREGORY	0953636198
29	CORREA VIVAR RICHARD HUMBERTO	0914758131
30	CUZCO MONTAÑO JORGE ALFREDO	0919203554
31	DE LA S SANCHEZ NATALYA KARINA	0916890981
32	DOMO GUARANDA LUIS SALVADOR	1310080849
33	DOYLET MORA CRISTOBAL COLON	0910814946
34	DUARTE ARMANDO DE JESUS	0963814165
35	ELIZONDRO CHILAN ANDREA PATRICIA	1726072547

36	ERAZO ALVARADO LARRY YSMAEL	0955637137
37	ESMERALDA ALVEAR LISSETH LEONELA	1206367748
38	ESMERALDAS RUGEL ALEXANDER XAVIER	0940553753
39	ESTUPIÑAN ACERO RICHARD ALEXANDER	0963710108
40	FARIAS GUERRERO KENNY ALEJANDRO	0957425796
41	FERNANDEZ FERNANDEZ GILBER MARCELO	0907137905
42	FLOR AMEN RONALD XAVIER	0927271197
43	FLORES RIVERA ANGELA MARIA	0918853789
44	GALVEZ PONCE RONY CAMILO	0912242575
45	GARCIA QUINTO ANGELA LISSETTE	0954826541
46	GASPAR PEÑAFIEL ODALIS BRIGGITTE	0952553600
47	GONZALEZ ALCIVAR CHRISTIAN JAVIER	0958750127
48	GONZALEZ BANCHON JOEL RONALDO	0952052298
49	GRANADOS PEREZ PABLO RAMON	0919642363
50	GRANADOS PEREZ PEDRO JOSE	0919686543
51	GALE COBO ANGI MICHELL	1317366084
52	GUTIERREZ CHOEZ TOMAS JOSE	1308706272
53	HERRERA ALVARADO SULLY ELIZABETH	0927105874
54	HERRERA ASQUI ROBERTO ANTONIO	0910237429
55	HERRERA RUIZ CESAR OMAR	0921968418
56	JAIME SILVA ANA MARIA	0925820854
57	JIMENEZ RODRIGUEZ SANDY GABRIELA	0930100763
58	LARREATEGUI TOMALA JOHNNY WENCESLAO	0910020262
59	LLAMUCA DESIDERIO SALLY DENISSE	0930925607
60	LOAIZA PAREJA IVAN GUILLERMO	0912490232
61	LOPEZ ARAUJO KEVIN DAVID	0956361877
62	LOPEZ CEDEÑO CARLOS ALBERTO	0910323856
63	LOPEZ MACAIBA JUVENAL ANTONIO	132195968
64	LOPEZ MORAN FAUSTO ALEJANDRO	0956775027
65	LOPEZ MORAN LUCIANA BEATRIZ	0956774855
66	LOZANO SANTOS ROBERTO TEOFILO	0201140738
67	LUCAS ANCHUNDIA KENNER JOSE	1316082807
68	MAGALLAN JALCA MARIA FERNANDA	0954991121
69	MANZABA SANTOS ANA DEL CARMEN	0928751460
70	MARCILLO CARREÑO VERONICA ALEXANDRA	0920561586
71	MAVARE QUINTERO SUL MARIA	140185717
72	MEDINA JACOME JHON MICHAEL	0955292081

73	MEDINA SALAZAR MARIA VERONICA	0917724064
----	-------------------------------	------------

3.5 Métodos teóricos de la investigación

Método inductivo-deductivo

Para el tema de la investigación científica, ambos métodos son estrategias de razonamiento lógico. El primero (método inductivo) se utilizan sugerencias particulares para llegar a una conclusión generalizada, y el segundo (método deductivo) se usan principios generales para llegar a una conclusión concreta. Los dos son importantes en la creación del conocimiento.

Método científico

El método científico es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. Para ser llamado científico, un método de investigación debe basarse en lo empírico y en la medición, y estar sujeto a los principios específicos de las pruebas de razonamiento.

Método estadístico

Consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, tales como la recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis.

Método análisis – síntesis

Es un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (de manera analítica), y la

reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad (de forma sintética)

3.6 Técnicas e instrumentos

Encuestas

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede

Entrevistas

Una entrevista es *recíproca*, donde el entrevistado utiliza una técnica de recolección mediante una interrogación estructurada o una conversación totalmente libre; en ambos casos se utiliza un formulario o esquema con preguntas o cuestiones para enfocar la charla que sirven como guía. Es por esto, que siempre encontraremos dos roles claros, el del entrevistador y el del entrevistado (o receptor).

El entrevistador es quien cumple la función de dirigir la entrevista mediante la dominación del diálogo con el entrevistado y el tema a tratar

haciendo preguntas y a su vez, cerrando la entrevista. A continuación, se desarrollarán los dos tipos principales de entrevistas.

Entrevista estructurada

En el primer caso hablamos de una entrevista formal y estructurada, que se caracteriza por estar planteada de una manera estandarizada donde se hacen preguntas que previamente fueron pensadas y para un entrevistado en particular que responde concretamente lo que se le está preguntando.

Por esta razón, el entrevistador tiene una libertad limitada a la hora de formular las preguntas pues no pueden nacer de la entrevista en sí misma, sino de un cuestionario realizado de ante mano. De todas formas, esta metodología tiene beneficios, así como también algunas desventajas que serán detalladas a continuación.

Ventajas y desventajas

- Entre las ventajas de esta tipología, podemos mencionar que la información es fácil de interpretar favoreciendo el análisis comparativo; el entrevistador no requiere tener mucha experiencia en la técnica ya que es cuestión de seguir el cronograma de preguntas.
- En cuanto a las desventajas, podemos mencionar las limitaciones a la hora de profundizar en un tema que surja en la entrevista ya que, al no permitirse que el diálogo fluya naturalmente es muy complicado que estas cuestiones se den.

3.7 Procedimientos de la investigación

Los pasos tradicionales dentro de una investigación científica para un trabajo de investigación, se enmarca en siete pasos básicos que se describen a continuación:

1. Define el problema de investigación
2. Revisa la evidencia.
3. Precisar el problema.
4. Planear un diseño.
5. Llevar a cabo la investigación
6. Interpretar los resultados.
7. Reportar los hallazgos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

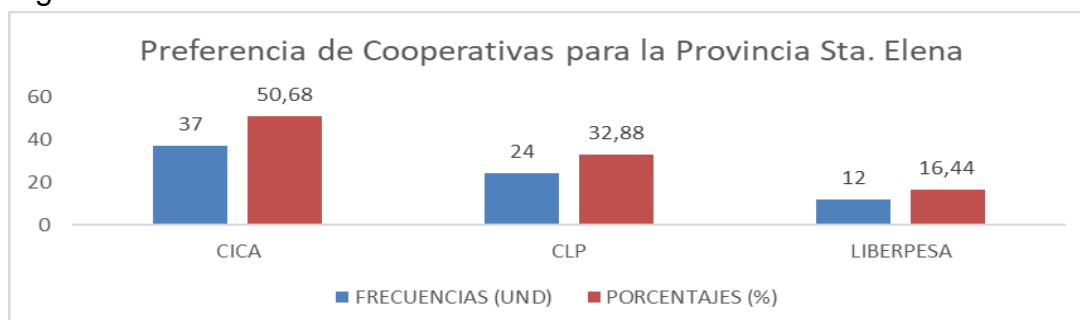
1. Para ir a la costa ecuatoriana, específicamente a los balnearios ubicados en la Provincia de Santa Elena, ¿Usted preferiría demandar los servicios de las siguientes cooperativas?

Tabla No. 4 Preferencia de demanda para las Cooperativas a Sta. Elena

OPCIONES DE COOPERATIVAS	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
CICA	37	50,68
CLP	24	32,88
LIBERPESA	12	16,44
TOTALES	73	100,00%

Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Figura No. 3



Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Interpretación: De la población encuestada, el 51 % tienen preferencia por contratar los servicios de la compañía CICA, mientras que, el 49% prefieren los servicios de la competencia.

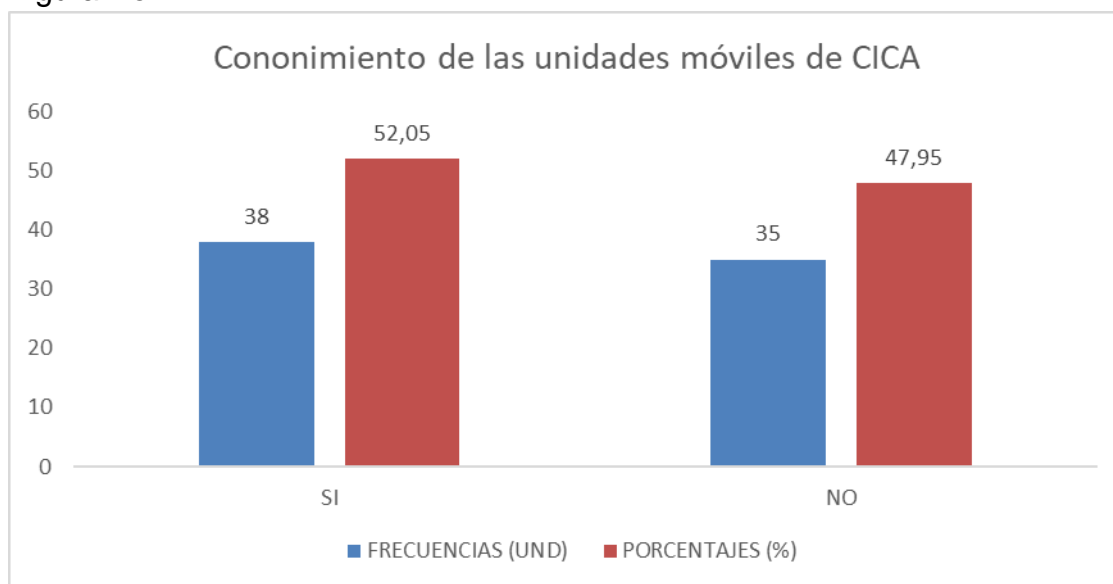
2. ¿Sabía usted que la compañía CICA, sus unidades móviles cuentan con mayor capacidad de pasajeros, es decir, está acondicionados para 48 usuarios, fuera de chofer y oficial?

Tabla No. 5

RESPUESTA	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
SI	38	52,05
NO	35	47,95
TOTALES	73	100,00

Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Figura No. 4



Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Interpretación: De la población encuestada, el 52,05 % conocían de la equipación de los pasajeros de sus unidades. El 47,95 desconocían del presente dato.

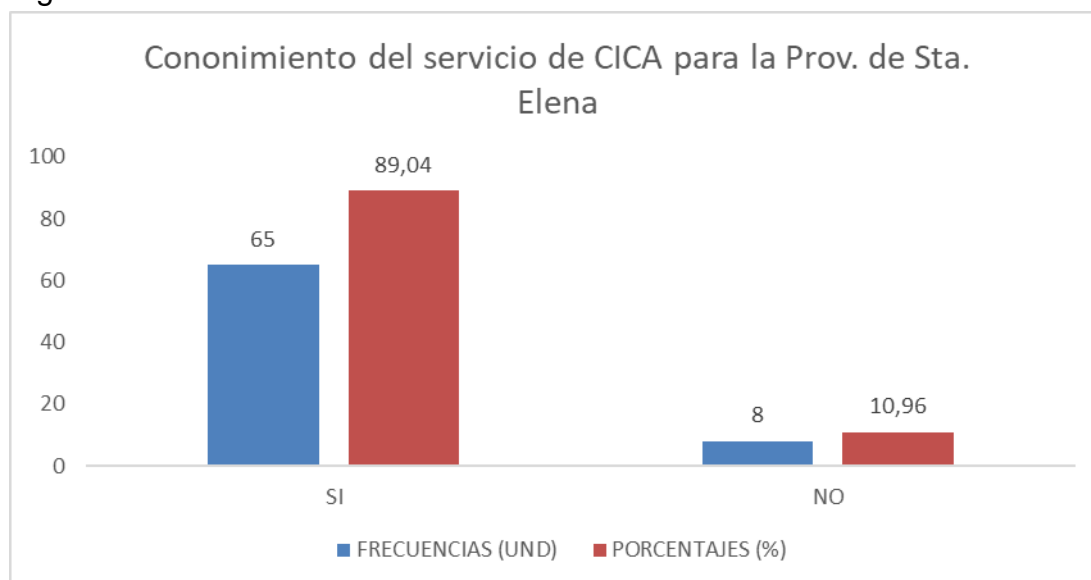
3. ¿Sabía usted que la cooperativa de transporte interprovincial Costa Azul “CICA” ofrece a la comunidad guayaquileña el servicio de transportación a la Costa – Balnearios en la Provincia de Santa Elena?

Tabla No. 6 Conocimiento del servicio de CICA para Sta. Elena

RESPUESTA	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
SI	65	89,04
NO	8	10,96
TOTALES	73	100,00

Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Figura No. 5



Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Interpretación: De la población encuestada, el 89,04% conocían del servicio de la cooperativa, cuya ruta preferencial hacia los balnearios de la península de Santa Elena.

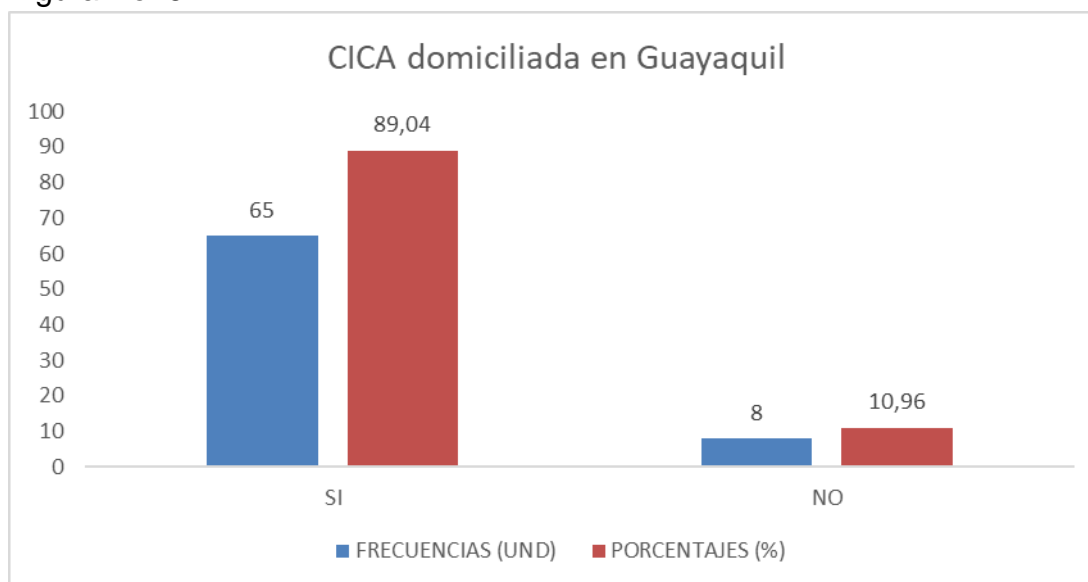
4. ¿Conocía usted(es) que las oficinas de la cooperativa CICA se encuentran instaladas por más 40 años en la Terminal Terrestre de la ciudad de Guayaquil?

Tabla No. 7 CICA domiciliada en Guayaquil

RESPUESTA	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
SI	65	89,04
NO	8	10,96
TOTALES	73	100,00

Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Figura No. 6



Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Interpretación: De la población encuestada, casi el 90% tenían conocimiento sobre el inicio de las actividades de la cooperativa, la misma que tiene una vigencia de aproximadamente cuarenta años dentro de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil.

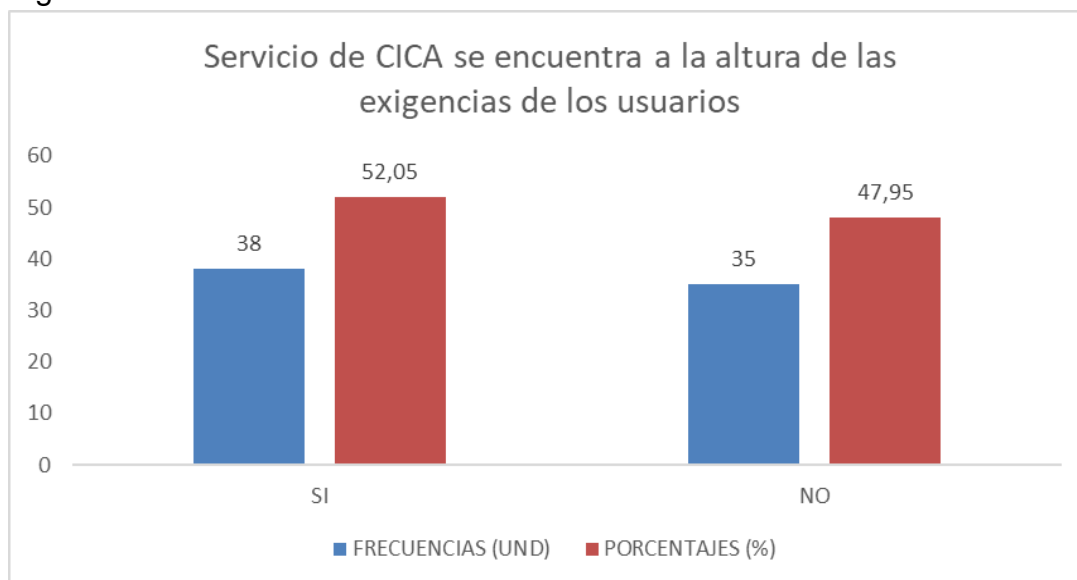
5. ¿Considera usted que la cooperativa CICA, su servicio de transporte se encuentra a la altura de las exigencias de los usuarios?

Tabla No. 8. Servicio de CICA se encuentra a la altura de las exigencias de los usuarios

RESPUESTA	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
SI	38	52,05
NO	35	47,95
TOTALES	73	100,00

Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Figura No. 7



Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Interpretación: De la población encuestada, el 52,05% consideran que el servicio de la compañía se encuentra a la altura de las exigencias de sus pasajeros. Sin embargo, el 47,95% piensan lo contrario.

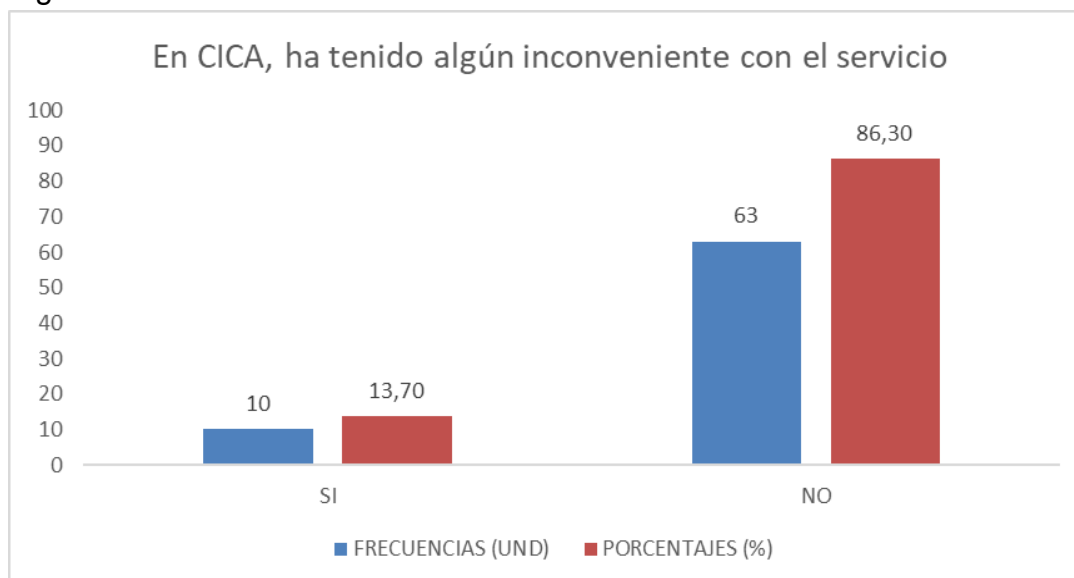
6. ¿Durante el uso de los servicios contratados dentro de la cooperativa CICA, ha tenido algún inconveniente con el mismo?

Tabla No. 9 En CICA, ha tenido algún inconveniente con el servicio

RESPUESTA	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
SI	10	13,70
NO	63	86,30
TOTALES	73	100,00

Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Figura No. 8



Elaborado por: Carlos Avilés Dager

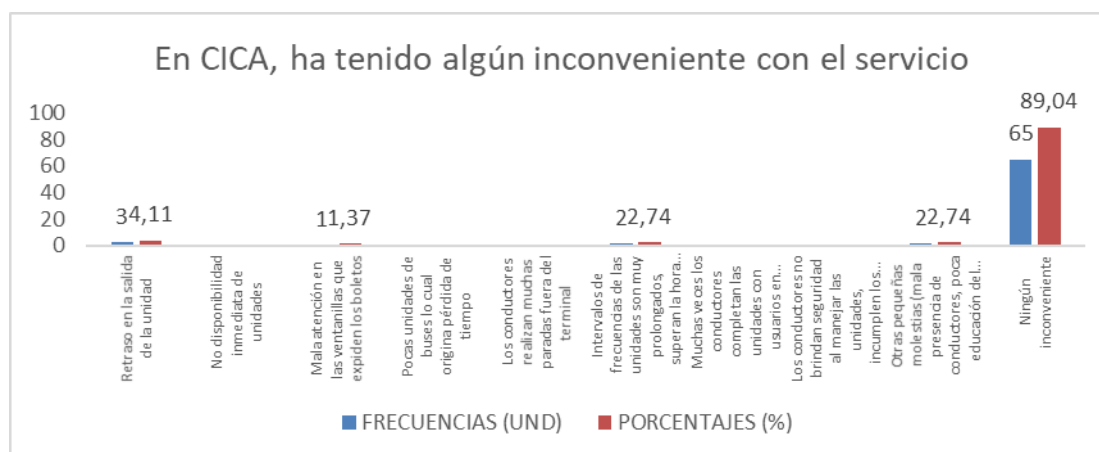
Interpretación: De la población encuestada, el 86,30% no tienen ninguna mala experiencia dentro del servicio contratado en la compañía de transporte. El 13,70% ha presentado alguna experiencia anormal dentro de la misma.

7. Si su respuesta fue SI en la pregunta 6 de esta encuesta, escoja cuál de los siguientes inconvenientes se le presentaron:

Tabla 10. Tipos de posibles inconvenientes en CICA

TIPOS DE INCONVENIENTES	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
Retraso en la salida de la unidad	3	4,11
No disponibilidad inmediata de unidades		
Mala atención en las ventanillas que expiden los boletos	1	1,37
Pocas unidades de buses lo cual origina pérdida de tiempo		
Los conductores realizan muchas paradas fuera del terminal		
Intervalos de frecuencias de las unidades son muy prolongados, superan la hora de espera	2	2,74
Muchas veces los conductores completan las unidades con usuarios en paradas no programadas (fuera del terminal)		
Los conductores no brindan seguridad al manejar las unidades, incumplen los límites de velocidad		
Otras pequeñas molestias (mala presencia de conductores, poca educación del personal de CICA, otros menores)	2	2,74
Ningún inconveniente	65	89,04
TOTALES	73	100,00

Figura No. 9



Interpretación: De la población encuestada, el 86,30% no tienen ninguna mala experiencia dentro del servicio contratado en la compañía de transporte. El 13,70% ha presentado alguna experiencia anormal dentro de la misma. La novedad más frecuente, fue el retraso en la salida de las unidades.

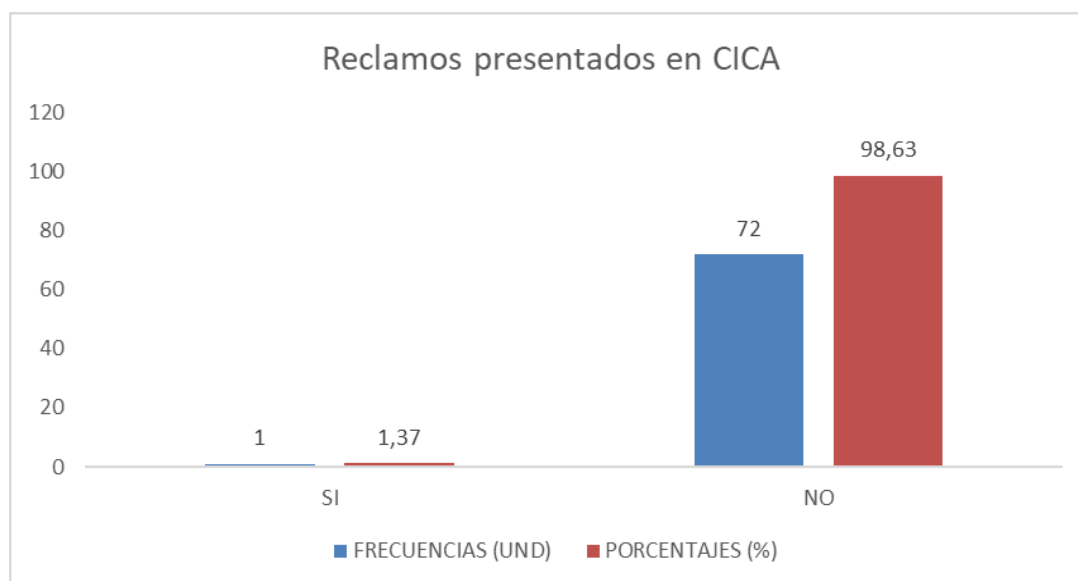
8. ¿Ha presentado algún reclamo a la cooperativa CICA?

Tabla No. 11 Reclamos presentados en CICA

RESPUESTA	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
SI	1	1,37
NO	72	98,63
TOTALES	73	100,00

Elaborado por: Carlos Avilés Dager.

Figura No. 10.



Elaborado por: Carlos Avilés Dager.

Interpretación: De la población encuestada, el 98,63% no han presentado ningún reclamo en las oficinas de la compañía CICA. Es decir, la cooperativa tiene un servicio de calidad.

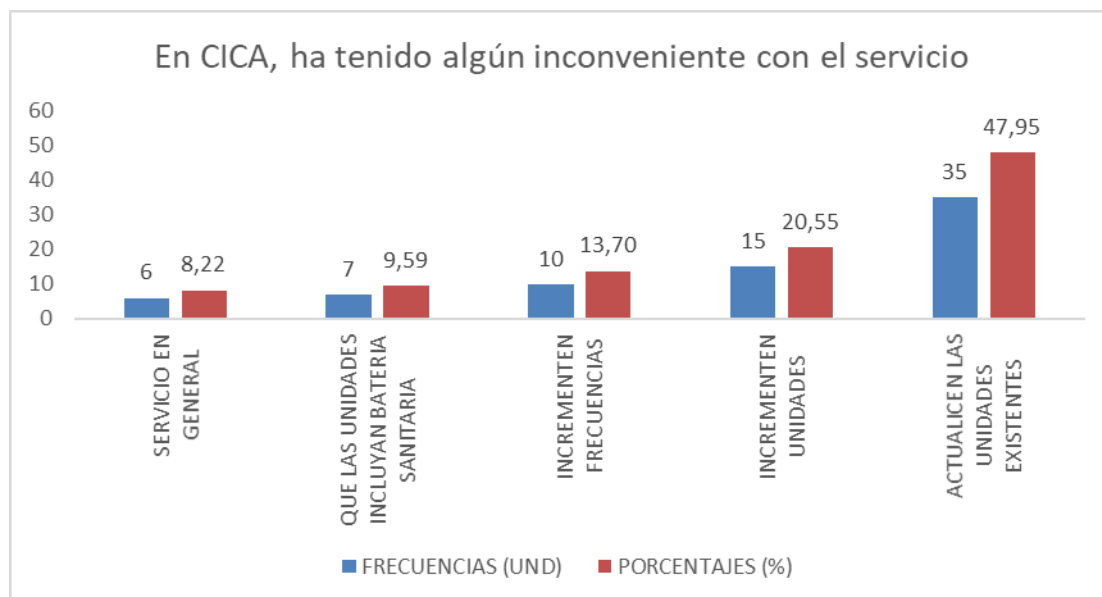
9. ¿Qué le gustaría mejorar del servicio que actualmente brinda la cooperativa CICA?

Tabla No. 12. Posibles mejoras en CICA

MEJORAS	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
SERVICIO EN GENERAL	6	8,22
QUE LAS UNIDADES INCLUYAN BATERIA SANITARIA	7	9,59
INCREMENTEN FRECUENCIAS	10	13,70
INCREMENTEN UNIDADES	15	20,55
ACTUALICEN LAS UNIDADES EXISTENTES	35	47,95
TOTALES	73	100,00

Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Figura No. 11.



Interpretación: De la población encuestada, el 47,950% desean que se actualicen las unidades que actualmente ofrecen el servicio. Otra de las mejoras solicitadas es el incremento de las unidades.

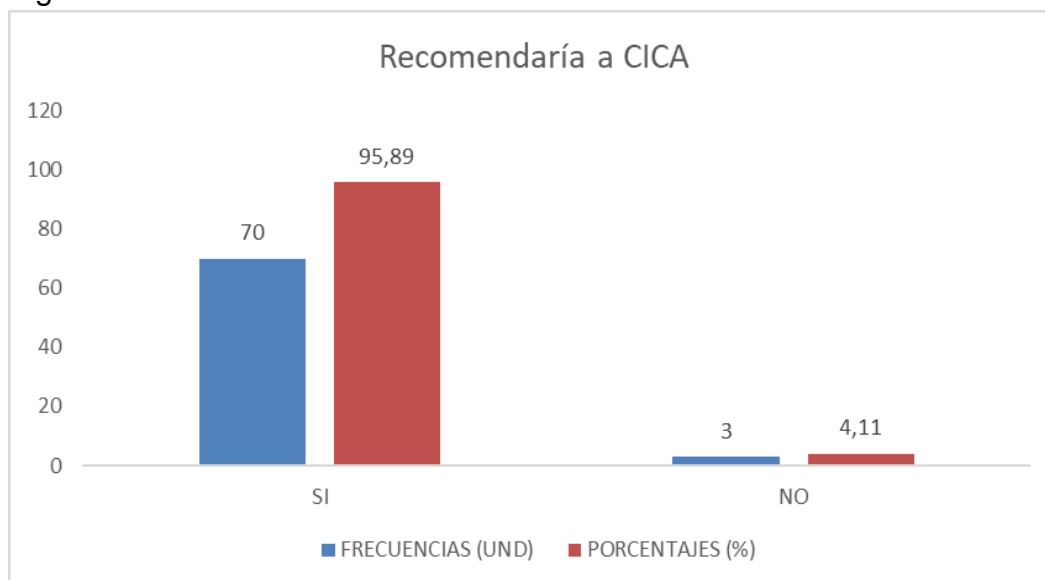
10. ¿Recomendaría a sus conocidos el servicio que brinda la cooperativa CICA?

Tabla No. 13 Recomendaría a CICA a otros usuarios

RESPUESTA	FRECUENCIAS (UND)	PORCENTAJES (%)
SI	70	95,89
NO	3	4,11
TOTALES	73	100,00

Elaborado por: Carlos Avilés Dager

Figura No. 12



Interpretación: De la población encuestada, casi el 96% de los pasajeros si desean recomendar el actual servicio de la cooperativa CICA, debido a la confianza de sus pasajeros hacia la compañía.

ENTREVISTAS

Entrevista realizada al abogado Franklin Encalada, Gerente de la Cooperativa CICA, y al señor Geovanny Calderón, Jefe Sede Guayaquil CICA.

1) ¿Cómo definiría a la cooperativa CICA?

Respuesta Abg. Encalada: Somos una empresa de transporte dedicada a brindar el servicio a los clientes que requieran movilización interprovincial, cuya ruta trazada es desde la ciudad de Guayaquil hasta la provincia de Santa Elena.

Respuesta Sr. Calderón: Es una cooperativa de transporte que brinda servicio de transportación de pasajeros hacia la provincia de Santa Elena, también brinda el servicio de encomiendas.

Interpretación: Para el suscrito, se interpreta que es una cooperativa de transporte interprovincial que ofrece a sus clientes, una ruta preferencial que va desde la ciudad de Guayaquil hasta la provincia de Santa Elena.

2) ¿Considera que la cooperativa CICA ha crecido su demanda?

Respuesta Abg. Encalada: La demanda de la compañía mantiene un crecimiento sostenido, lo cual, obliga a hacer más competitivos frente a la competencia.

Respuesta Sr. Calderón: Si, ha crecido nuestra demanda de transportación de pasajeros ya que en la actualidad circulan 85 unidades

de transporte para satisfacer la demanda de pasajeros que tenemos en la actualidad.

Interpretación: Considero que es una compañía de transporte con crecimiento sostenido y con preparación constante frente a la demanda de los clientes de la ruta Guayaquil – Santa Elena.

3) ¿Cómo ve a la cooperativa CICA, frente a la competencia, como lo son LIBERPESA y CLP?

Respuesta Abg. Encalada: Somos una compañía competitiva capaz de competir ante las exigencias del mercado local e interprovincial.

Respuesta Sr. Calderón: La veo bien estructurada y consolidada a pesar de que somos una alianza entre las tres cooperativas de transporte mediante convenio de asociación de consorcio ALTRAPEN (Alianza de Transporte Peninsular de la Provincia de Santa), celebrada el 12 de abril del 2005.

Interpretación: Son una cooperativa de transporte competitiva y con alianzas estratégicas con la competencia.

4) ¿Qué valor agregado tiene CICA, frente a la competencia y a la exigencia de los usuarios?

Respuesta Abg. Encalada: Además de brindar el servicio de transportación en la ruta antes señalada, se brinda un excelente servicio de cargas y encomiendas con la finalidad de atender a esos clientes que quieren optimizar su tiempo.

Respuesta Sr. Calderón: En la actualidad, tenemos el servicio de transportación de pasajeros a la provincia de Santa Elena, disponemos del servicio de encomiendas a Santa Elena, Libertad y hemos implementado a Huaquillas.

Interpretación: Tienen un valor agregado, el cual es el servicio de cargas y encomiendas desde y hasta la provincia de Santa Elena.

5) ¿Es rentable económicamente para los socios?

Respuesta Abg. Encalada: Si es negocio rentable, pero hemos sido afectados por la pandemia mundial, lo cual, implica una recuperación progresiva y a paso lento.

Respuesta Sr. Calderón: Si, es rentable para los socios cumple con las expectativas necesarias considerando los gastos que hay que realizar en lo que respecta al mantenimiento de la unidad de manera mecánica y administrativa (permisos) y otros valores.

Interpretación: Es una empresa rentable, pero cuya utilidad se ha visto mermada por el golpe de la pandemia a nivel mundial, y no son la exención.

6) ¿Actualmente, la cooperativa CICA cuenta con un plan de mantenimiento para sus unidades?

Respuesta Abg. Encalada: Se realiza la supervisión de los mantenimientos a las unidades, el cual es realizado por los socios de la cooperativa. Es preciso que se debe cumplir con el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades. Su incumplimiento, trae a los

socios las sanciones respectivas, todo esto con la finalidad de evitar sanciones por parte de las autoridades competentes.

Respuesta Sr. Calderón: El plan de mantenimiento integral de las unidades se lo realiza de manera anual ya que los buses tienen que renovar sus unidades para poder funcionar; cada socio es el encargado de llevar a cabo el trámite de sus unidades. De acuerdo a los estatutos unidad que no realice dicha renovación estaría incumpliendo con las normas legales y son sancionadas de acuerdo al reglamento.

Interpretación: Si cuentan con un plan de mantenimiento programado y de cumplimiento obligatorio.

7) ¿Cuáles son los problemas frecuentes que se presentan en los cambios de frecuencia dentro de la cooperativa CICA?

Respuesta Abg. Encalada: Existen problemas en la asignación de frecuencia, la misma que es administrada por la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.

Respuesta Sr. Calderón: Los problemas que se presentan en la actualidad son los intervalos de frecuencia que se asignan para los buses. Depende más de la programación que tiene la Terminal Terrestre de Guayaquil, en cuanto a los horarios de salida y llegada de los buses.

Interpretación: La cooperativa tiene problemas en la asignación de frecuencias, pero se están realizando las gestiones del caso, para buscar una solución con la Fundación TTG, quien es, la administradora de los intervalos por frecuencia de buses inter cantonales e inter provinciales.

8) ¿Dentro de su experiencia, considera necesario realizar una modificación al procedimiento actual de ventas de los boletos para los usuarios?

Respuesta Abg. Encalada: Se debería implementar la venta de boletos electrónicos, con sus debidas seguridades informáticas.

Respuesta Sr. Calderón: Mas bien debería implementarse un procedimiento de venta de boletos on-line para los pasajeros para así; evitar aglomeraciones y tendría como finalidad un servicio más directo y de confort.

Interpretación: Consideran realizar la implementación de la venta on-line o boletos electrónicos, validados con las seguridades informáticas, claro que esta modalidad deberá ser aprobada por la Fundación TTG.

9) ¿Considera usted que sería conveniente incrementar el número de unidades dentro de la ruta Guayaquil – Salinas?

Respuesta Abg. Encalada: No porque nadie garantiza el incremento de la frecuencia de nuestras unidades.

Respuesta Sr. Calderón: No, porque al incrementar las unidades de buses habría que renovar los estatutos, permisos ya que incrementaría los socios activos dentro de la cooperativa de transporte CICA, actualmente son 85 socios activos.

Interpretación: Los entrevistaron no consideran que sea necesario ni oportuno incrementar el número de unidades.

10)¿En términos generales, qué mejoras operativas recomendaría realizar dentro de la cooperativa CICA?

Respuesta Abg. Encalada: De manera primordial, todas las unidades deberían tener climatización y baño. Por otro lado, sería novedoso implementar la ozonificación.

Respuesta Sr. Calderón: Debería implementar el servicio de climatización y ozonificación dentro de las unidades de buses ya que en la actualidad pasamos por un periodo de pandemia COVID-19 y habría que prevenir la salud de los pasajeros ya que ellos son nuestra fuente de ingresos y generación de empleos.

Interpretación: Consideran los entrevistados implementar en todas las unidades que el servicio contemple: climatización, ozonificación y baños en cada unidad.

CAPÍTULO V

ASIGNACIÓN DE FRECUENCIA DE BUSES DE LA COOPERATIVA CICA CÍA. LTDA.

La compañía CICA, para poder estar habilitada en la asignación de frecuencias, deberá tener al día todos los documentos habilitantes con todos los organismos de control de tránsito cantonal e inter provincial. De manera obligatoria deberá mantener actualizada la autorización del uso de la frecuencia dentro de la Terminal Terrestre de Guayaquil.

Para esto se debe seguir el procedimiento que se propone al presente trabajo de investigación.

4.1 Descripción de la propuesta

1. Los representantes de la compañía CICA, deben solicitar la asignación de la frecuencia a la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, a través de la Dirección de Terminales Terrestres.
2. Dicha solicitud es recibida por el Auxiliar Administrativo del departamento de operaciones para mantener actualizada la base de datos según el permiso de operaciones de cada operadora de transporte.
3. Operadora de transporte crea el viaje en el sistema informático que maneja la operadora de transporte, según el permiso de operaciones otorgado por la autoridad competente.
4. El Conductor del bus, acude con el bus en el área de frecuencia.

5. Agente de operaciones, verifica que las unidades que tienen viajes se encuentren dentro del tiempo establecido para ingresar a los andenes de embarque cuenten con saldo suficiente para el débito.

Si cumplen con la condición, continúa el trayecto. Caso contrario se procederá así:

- No cuenta con saldo, deberá solicitar recarga para que continúe con el trayecto.
- Está atrasado, verifica motivo del retraso e informa a COT para recibir instrucciones.

6. Operador del COT, si verifica que el bus no aparece en pantalla, lo cual puede ser por las siguientes novedades:

- No tiene viaje: lo crean como una excepción.
- Falla del sistema: se verifica el listado y la base de datos.
- Falla del operador de transporte, entonces se coordina con el operador para corregir el error.

7. Conductor del bus, recoge pasajeros en el andén asignado.

8. Conductor del bus, inicia su recorrido fuera de la TTG.

Es preciso aclarar que para la asignación de frecuencia (viajes) a los buses, indistinto a que cooperativa pertenece, el departamento de operaciones de la FTTG, genera los siguientes documentos:

- Listado de frecuencias (viajes)
- Listado de buses habilitados

- Listado de cooperativas
- Listado de conductores habilitados
- Solicitud de tasas de contingencias
- Listado de viajes planificados
- Listado de viajes
- Reporte de marcaciones por unidad
- Módulo de administración COT excepciones

Hora	Cooperativa	Destino	Vía	Fecha	Tipo	Localidad	Estado
4:50:00	COSTA AZUL	MACHALA	SANTA ELENA - GUAYAQUIL - MACHALA		Normal	TTG	Activo
9:40:00	COSTA AZUL	MACHALA	SANTA ELENA - GUAYAQUIL - MACHALA		Normal	TTG	Activo
4:10:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
4:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
4:30:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
4:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
4:50:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
5:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
5:10:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
5:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
5:30:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
5:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
5:50:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
6:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
6:10:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
6:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
6:30:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
6:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
6:50:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
7:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
7:10:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
7:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
7:30:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
7:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
7:50:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
8:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
8:10:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo

21:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
21:30:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
21:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
21:50:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
22:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
22:10:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
22:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
22:30:00	COSTA AZUL	SALINAS	Directo		Normal	TTG	Activo
5:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
5:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
6:10:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
6:50:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
7:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
8:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
8:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
9:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
10:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
10:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
11:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTMP	Activo
12:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
12:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
13:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
14:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
14:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
15:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
16:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
16:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
17:20:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
18:00:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
18:40:00	COSTA AZUL	SALINAS	Normal		Normal	TTG	Activo
20:40:00	COSTA AZUL	SANTA ELENA	MACHALA - GUAYAQUIL - SANTA ELENA		Normal	TTG	Activo

CONCLUSIONES

- Los servicios de la cooperativa CICA tiene preferencia en los usuarios que se trasladan a la península.
- Se fundamentaron teóricamente las frecuencias de buses, calidad, y servicio de los mismos.
- Se asignó frecuencia de buses de la cooperativa CICA.
- Se elaboró una propuesta de asignación de frecuencia de buses para usuarios de la cooperativa CICA.
- Los usuarios solicitan la climatización total de las unidades, baños personales y ozonificación.
- Los usuarios indican que se actualicen las unidades de la compañía y sus programas de mantenimientos.
- La cooperativa tiene una alta demanda en los días feriados.
- La propuesta planteada agiliza la asignación de frecuencias de las unidades.
- Los reclamos por el servicio que brinda la compañía son mínimos.
- Los usuarios solicitan mejoras con el pasar del tiempo a la compañía.

RECOMENDACIONES

- Mejorar las unidades de la cooperativa CICA para fidelización de los usuarios.
- Que las autoridades de la compañía hagan cumplir a sus socios con los programas de mantenimientos preventivos y correctivos, así como los trámites y documentos administrativos para mantener habilitadas las unidades frente a los entes de control.
- Que se incrementen en días feriados las unidades de manera considerable para satisfacer la demanda de los usuarios.
- Que se implementen la climatización, baños personales y ozonificación a todas las unidades.
- Se implemente un buzón de sugerencias físico.
- Que se cree un canal digital para conocer la opinión de sus usuarios.
- Que se realicen mejoras constantes al servicio y a las unidades.
- Que se las rutas de la compañía se amplíen a otros balnearios del país.
- Se recomienda que se realicen evaluaciones o encuestas a los usuarios por lo menos una vez al año, para conocer sus gustos, preferencias y/o necesidades en relación al servicio y a las unidades en general.
- Que se implemente la propuesta planteada, con las mejoras que consideren necesario, de ser el caso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antón, F. R. (2005). *Temas de transporte y territorio*. Barcelona: Ediciones UPC.
- Calderón Franco, R. (2017). *Diseño de un organigrama para una cooperativa de transporte*. Milagro.
- Castellanos, A. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.
- Dorta, P. (2013). *El transporte internacional*. Colombia.
- Giménez Puentes, M. P. (2016). *El transporte público de pasajeros en la ciudad de Santa Fé*. Santa Fé.
- Jugacho Hidalgo, A. C. (2020). *Análisis actual de las pequeñas empresas de transporte de carga pesada de contenedores de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Larousse. (2018). *Diccionario básico lengua española*. Larousse.
- Molina Molina, K. D., & Peñafiel Sánchez, T. C. (2015). *Gestión de la calidad de la Planeación Estratégica para el crecimiento de la Cooperativa de taxis ARIES*. Guayaquil.
- Regalado Castillo, A. S., & Vera Chávez, S. R. (2019). *Plan estratégico de marketing para la Cooperativa de transporte Marcelino Maridueña*. Guayaquil.
- Revista Management & Empresas. (2016). La importancia del marketing interno en las organizaciones. *Revista Management & Empresas*, 60.

Rizzo Valenzuela, C. A., & Toral Palma, C. J. (2016). *Consolidación y transporte terrestre dentro de la Comunidad Andina, logística integral Ecuador - Colombia*. Guayaquil.

Rojas Ávila, C. J., & Robalino Aillón, D. R. (2018). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos, para la Cooperativa de Transporte Señora de los Milagros de Daule*. Guayaquil.

Sarmiento Baño, K. (2015). *Análisis del clima laboral del área de producción en la empresa acromax laboratorio químico farmacéutico s. a.*

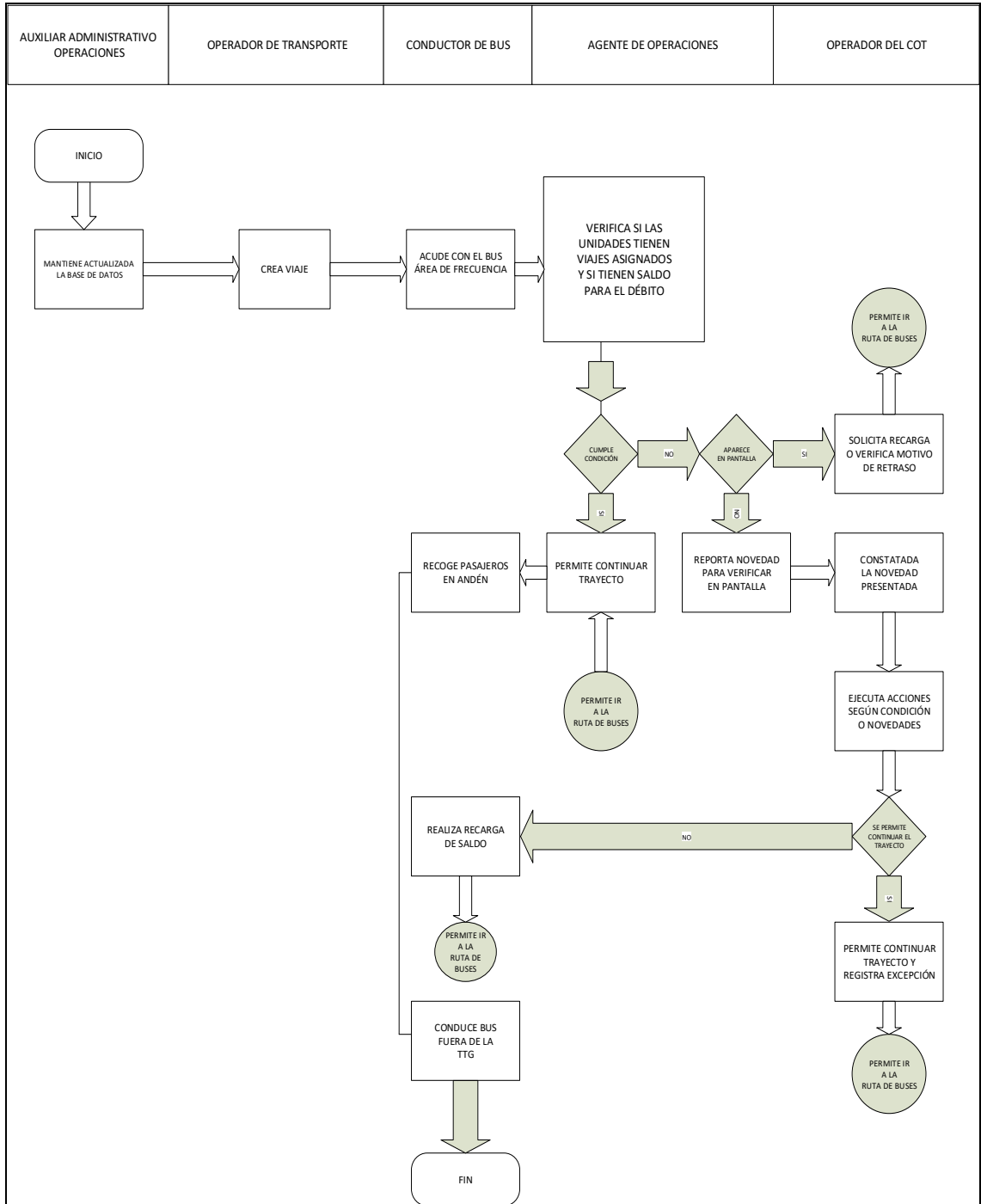
Soret Los santos, I. (1999). *Logística y Marketing para la Distribución de Comercial*. Madrid: Editorial ESIC.

Stevens, O. (2013). *Dirección holística de la satisfacción y fidelidad del cliente*. La Habana.

Vásquez, J. (2018). *Crecimiento económico, estructura del mercado laboral, pobreza y desarrollo social*. Lima.

ANEXOS

Diagrama de flujo de la propuesta



ENCUESTA

1. Para ir a la costa ecuatoriana, específicamente a los balnearios ubicados en la Provincia de Santa Elena, ¿Usted preferiría demandar los servicios de las siguientes cooperativas?
2. ¿Sabía usted que la compañía CICA, sus unidades móviles cuentan con mayor capacidad de pasajeros, es decir, está acondicionados para 48 usuarios, fuera de chofer y oficial?
3. ¿Sabía usted que la cooperativa de transporte interprovincial Costa Azul “CICA” ofrece a la comunidad guayaquileña el servicio de transportación a la Costa – Balnearios en la Provincia de Santa Elena?
4. ¿Conocía usted(es) que las oficinas de la cooperativa CICA se encuentran instaladas por más 40 años en la Terminal Terrestre de la ciudad de Guayaquil?
5. ¿Considera usted que la cooperativa CICA, su servicio de transporte se encuentra a la altura de las exigencias de los usuarios?
6. ¿Durante el uso de los servicios contratados dentro de la cooperativa CICA, ha tenido algún inconveniente con el mismo?
7. Si su respuesta fue SI en la pregunta 6 de esta encuesta, escoja cuál de los siguientes inconvenientes se le presentaron:
8. ¿Ha presentado algún reclamo a la cooperativa CICA?

9. ¿Qué le gustaría mejorar del servicio que actualmente brinda la cooperativa CICA?

10. ¿Recomendaría a sus conocidos el servicio que brinda la cooperativa CICA?

ENTREVISTAS

Entrevista realizada al abogado Franklin Encalada, Gerente de la Cooperativa CICA, y al señor Geovanny Calderón, Jefe Sede Guayaquil CICA.

- 1) ¿Cómo definiría a la cooperativa CICA?
- 2) ¿Considera que la cooperativa CICA ha crecido su demanda?
- 3) ¿Cómo ve a la cooperativa CICA, frente a la competencia, como lo son LIBERPESA y CLP?
- 4) ¿Qué valor agregado tiene CICA, frente a la competencia y a la exigencia de los usuarios?
- 5) ¿Es rentable económicamente para los socios?
- 6) ¿Actualmente, la cooperativa CICA cuenta con un plan de mantenimiento para sus unidades?
- 7) ¿Cuáles son los problemas frecuentes que se presentan en los cambios de frecuencia dentro de la cooperativa CICA?
- 8) ¿Dentro de su experiencia, considera necesario realizar una modificación al procedimiento actual de ventas de los boletos para los usuarios?

- 9) ¿Considera usted que sería conveniente incrementar el número de unidades dentro de la ruta Guayaquil – Salinas?
- 10) ¿En términos generales, qué mejoras operativas recomendaría realizar dentro de la cooperativa CICA?

FOTOGRAFÍAS DE LA COOPERATIVA CICA



Foto 1. Oficinas Guayaquil.



Foto 2. Andén de salida de unidades - Guayaquil.

FOTOGRAFÍAS DE LA COOPERATIVA CICA



Foto 3. Unidad móvil de la compañía CICA.



Foto 4. Entrevista al Gerente de la compañía CICA.