UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENÍERO COMERCIAL

TEMA:

UBICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE BUSES INTERCANTONALES EN EL CANTÓN BABA

EGRESADO:

JEAN CARLOS SALINAS SALINAS

TUTORA:

C.P.A. DIANA LORENA CAICEDO MONSERRATE, MAE

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Baba, es una entidad que pertenece al sector público, con autonomía administrativa y financiera, que concentra su gestión en entregar a su población urbana y rural una adecuada planificación territorial; fomento al desarrollo humano, comercial y social de manera integral; gestión en el ordenamiento del crecimiento urbanístico y rural; servicios básicos de calidad; oportuna ayuda social y fomento al turismo, educación, cultura, deportes y recreación; en un ambiente de respeto, colaboración y transparencia.

El presente estudio de caso, elaborado en la entidad mencionada, tiene como temática la localización de la estación de buses intercantonales para conocer e identificar los efectos hacia la ciudadanía que acarrea una ineficiente planificación estratégica en la reubicación de las cooperativas de transporte público en los últimos cinco años. Se busca como propósito de la investigación detallar las diversas causas que genera la falta de programación, y como esto repercute en la sociedad babense.

Además, la problemática está direccionada al Modelo de Gestión Administrativa, debido a que el problema de reubicación es netamente responsabilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba, específicamente dentro del área de Planificación y la Unidad de Tránsito, recayendo un mayor compromiso en esta última. Como método de investigación se ha aplicado el Método Analítico, descomponiendo el tema para lograr un mejor entendimiento de las causas, la naturaleza y los efectos observados. Como instrumento de investigación se utilizó la entrevista, la cual estuvo dirigida al Director del departamento de la Unidad de Tránsito.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba es un organismo público, cuya administración y ejercicio destina todos sus recursos hacia la ciudadanía en los sectores urbano y rural, ejecutando obras que contribuyan a la satisfacción de las necesidades propias de los babenses en conformidad con lo estipulado en el Plan Nacional del Buen Vivir. La institución está ubicada en la Av. Guayaquil y Av. 9 de Octubre, frente al Parque Central.

El Cantón Baba se ha caracterizado por tener vías que conectan a distintas provincias gracias a sus limitaciones geográficas encontrándose entre las ciudades de: Vinces, Guayaquil, Salitre, San Juan, Pimocha, Babahoyo y Vernaza. Ante esto, se han establecido dentro del pueblo, cooperativas de transporte público como F.B.I., CITAM, Baba, Vinceñas y Salitreñas, facilitando el traslado de la ciudadanía y así agilizar el comercio y el turismo.

Hace 20 años, la estación de buses estaba en la Av. Guayaquil y la calle Barahona, luego la trasladaron a la Av. 9 de Octubre, frente al Banco Pichincha. En la actualidad, el terminal provisional se localiza en la Av. Guayaquil al lado del Cementerio General del cantón y frente al Estadio “Julio Salinas Rizzo”. En el sector, hay un paradero de buses y la oficina de la colaboradora de la cooperativa Baba, es dentro de la sala de velación del anfiteatro. Esto ha generado diversas problemáticas, que a continuación se detallan:

En primer lugar, y teniendo conocimiento de la localidad, la seguridad se presenta como el principal conflicto que se desarrolla, porque la ubicación de la estación es

apartada (a la salida del pueblo), además no existen muchas viviendas aledañas. En el Cementerio General del cantón, ingresan jóvenes y adultos a consumir sustancias estupefacientes, alarmando a la ciudadanía y provocando inseguridad y temor entre los usuarios a ser objetivos de actos de índole delictivos. Para ejemplo de lo mencionado, hace dos meses, asaltaron a la colaboradora (cobradora) de la cooperativa Baba, le sustrajeron mil dólares en efectivo y a los testigos del hecho que se encontraban esperando el bus en turno, sus pertenencias como celulares, billeteras, carteras y más. El aumento de las contravenciones, es resultado de la ausencia de patrullaje y control por parte de los gendarmes de la localidad. En horario nocturno realizan esporádicamente recorridos, cuando en el sector se requiere apoyo policial durante la jornada de atención de las cooperativas.

La seguridad ciudadana es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica. Se considera un bien público e implica la salvaguarda eficaz de los derechos humanos inherentes a la persona, especialmente el derecho a la vida, la integridad personal, la inviolabilidad del domicilio y la libertad de movimiento. (Allen, 2017)

La violencia o la amenaza de su ocurrencia afectan los derechos a la vida, la integridad y la libertad de las personas, así como al libre tránsito o circulación y, a la propiedad entre otros. Esto es particularmente grave en el caso de las mujeres, a quienes un hecho delictivo afecta más que a los hombres (Interior, 2015). La policía del cantón Baba no cumple con el primer objetivo de incrementar la seguridad ciudadana y el

orden público (Nacional, 2017), esto se refleja al intensificarse los delitos en los sectores cercanos.

Estos casos de inseguridad generan preocupación y temor en la personas, incluso puede causar daños emocionales y psicológicos al perjudicado afectando a su vez a las cooperativas de transporte público, porque los ciudadanos preferirían un mayor grado de protección, derivando en el uso de otros medios de transporte para viajar, contratando taxis o viajando en vehículos motorizados. Entre los daños psicológicos se pueden presentar estados de depresión y paranoia, entre otros efectos negativos, dejando una mala imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado por ser el responsable de la gestión efectuada en el cantón.

Otro de los puntos a destacar, es la poca accesibilidad del terminal provisional para los ciudadanos de sectores remotos, entendiendo como accesibilidad a la posibilidad que tengan las personas para acceder a un servicio o llegar a visitar un lugar o utilizar un objeto (Ucha, 2008), es decir, ubicados al otro extremo del recinto; por ejemplo, los residentes del Barrio “Rincón de Cuba” y “Las Malvinas”, deben de recorrer casi todo el pueblo para tomar el autobús que los lleve a las instituciones donde estudian y trabajan. Esto en la mañana y tarde no representa peligro alguno, pero en horario de 04h00 a.m. a 05h30 a.m., si constituye un riesgo, debido a la escasa iluminación existente en ciertos sectores durante el trayecto hasta llegar a la estación.

La localización se asocia a un cierto espacio geográfico en el cual un objeto está posicionado (Peréz & Merino, 2013). La localización geográfica de instituciones en una determinada localidad, municipio, zona o región es una decisión de tipo estratégico, es

importante que exista una proximidad al mercado y en especial al cliente o usuario (Tenerife, 2014). En nuestra sociedad, es fundamental que las organizaciones, terminales, escuelas o urbanizaciones se encuentren en lugares estratégicos, tanto para el beneficio como para la optimización del tiempo de los usuarios; es por eso, para citar un caso, los bares están cerca de gasolineras, los cines al lado de restaurantes y muchos casos más que se pueden observar en el entorno.

Como consecuencia del inconveniente descrito, los beneficiarios tienen que madrugar para arribar temprano a realizar sus actividades y evitar posteriores sanciones en caso de posibles retrasos, no obstante el agotamiento es mayor y su rendimiento tanto laboral como académico se ve mermado. Asimismo, el individuo con capacidades especiales, y aquellos que padecen enfermedades cardiacas, el recorrido se torna en un esfuerzo mayor que perjudica a su salud.

Dentro de la localidad, solo existe una parada de bus, sin embargo no se encuentra en la cercanía del estacionamiento, por consiguiente no hay otro lugar en el cual los usuarios puedan esperar tranquilamente el colectivo. Las instalaciones no prestan la comodidad requerida y necesaria a los operarios de las asociaciones y los beneficiarios. Como ya se mencionó anteriormente, una de las salas de velación del camposanto sirve de oficina para el despacho y boletería de las cooperativas, la ausencia de baños para el aseo adecuado tanto de los clientes como del personal del sector.

Entre una de las claves para la consecución del éxito en una empresa, se debe ofrecer un ambiente seguro y limpio a su gente, las empresas exitosas reconocen que sus espacios de trabajo son parte primordial de la cultura empresarial (Gómez, 2018). Es

importante que las instalaciones sean impecables y acorde al servicio que se está brindando a la sociedad, todo esto conlleva a la satisfacción del cliente, el cual se define como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2001).

Lo aludido suscita molestia en los usuarios, más aún en la época de invierno, donde las lluvias y los montículos de polvo en los adoquines, ocasionan que la ciudadanía se contagie de enfermedades de origen respiratorios, en especial los niños y adultos mayores que su sistema inmune es vulnerable. Igualmente, ante la ausencia de baños públicos, los dos monumentos situados en dicho sector, son utilizados como urinarios por las personas que laboran en la localidad entre ellos: los vendedores informales, tricicleros, taxistas, incluso los mismos operarios de las asociaciones de transporte público.

En la estación provisional tampoco existe un orden sistemático, entendiendo como tal el método de ordenación, clasificando elementos (Española, 2018); las personas se aglomeran para adquirir un boleto, sin respetar si otro individuo llegó primero. Los buses no cuentan con áreas acordes para personas con discapacidades, y las carrocerías sobrepasan los 20 años de vida útil, el cual representa un peligro para los usuarios porque constantemente sufren averías, los motores se sobrecalientan y emanan vapores tóxicos con consecuencias negativas en la salud de los ciudadanos del cantón, solo cuatro automotores no sobrepasan los 5 años de utilidad.

Según el art. 41, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes.

Para el efecto, el sistema de transporte colectivo y masivo dispondrá de áreas y accesos especiales y debidamente señalizados, en concordancia con las normas y reglamentos técnicos INEN vigentes para estos tipos de servicio. El art. 42 señala, el sistema de transporte terrestre brindará asistencia especial a las personas señaladas en esta sección, según sus necesidades, facilitándoles el acceso a los vehículos y ofreciéndoles la mayor comodidad dentro de la categoría respectiva. Además, la infraestructura física del vehículo y de los corredores del transporte deberá ser accesible a este grupo de usuarios. La Agencia Nacional de Tránsito y los GADs, en el ámbito de sus competencias, controlarán el cumplimiento de estas obligaciones. (Correa, 2012)

Por efecto, la falta de ordenación en la adquisición de boletos deriva en inconformidad y molestia en los beneficiarios, incluso ha habido de casos de discusiones con la despachadora de la cooperativa Baba. También las personas discapacitadas, manifiestan que no se les respeta sus derechos, al no tener reservado asiento alguno para ellos como dicta la ley, en época estudiantil es donde se agrava más estos hechos.

En la regulación vehicular, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba cumple con las estipulaciones de planificar y ejecutar las actividades de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que le corresponden en el ámbito de su jurisdicción y decidir acerca las vías internas de su ciudad y sus accesos (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial). Se realiza los controles de los transportes públicos anualmente fuera del establecimiento de la Unidad de Tránsito, ubicada en la Av. Guayaquil y la Calle Quito a lado de la Agencia de Cuerpo de Bomberos del Cantón. A parte, también se efectúan controles operativos, aunque estos

los ejecutan uniformados de la Agencia Nacional de Tránsito. (Administrador, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baba, 2016).

Para una adecuada comprensión de la situación se elaboró una entrevista al Director de la Unidad de Tránsito, Ab. Chichán, para conocer los criterios que se consideraron para proceder a situar la Estación de Buses en el sitio actual, objeto del problema. La principal apreciación es debido a que en la actualidad se encuentran asfaltando todas las calles del pueblo de las zonas urbanas, por tal motivo se optó por reubicar a los automotores, y así no obstruyan el trabajo de las obras. Las obras de pavimentado, hasta la culminación de este documento se encontraban en un 90% de avance.

Por otra parte, cabe indicar que no todas las cooperativas de transporte se hallan en el mismo sitio, se reubicaron de acuerdo al lugar donde circulaban y así lograr optimización y eficiencia de las vías, dicho de otra manera, a los buses con destino a la Parroquia Isla de Bejucal, su estacionamiento es en la Calle Rocafuerte, y la Cooperativa Salitreñas está localizada en la Av. 9 de Octubre, donde era el antiguo terminal provisional. (Chichán, 2018)

Cuando al Director se le preguntó sobre su conocimiento de las problemas enumerados en el presente estudio de caso, “las autoridades desconocen de los conflictos en la localidad” respondió. La falta de comunicación, origina las causas descritas. Adicionalmente, resaltó que su administración y regulación abarca las cooperativas de transporte público intracantonal, es decir, aquellos que operan dentro de los límites cantonales. (Echarte, 2015)

Por último, y considerando otra causa principal de este problema, está la planificación estratégica, un término que al parecer no tomaron mucho en cuenta las autoridades, el plan constituye una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas (Armijo, 2009). La planeación se trata como un modelo teórico para la acción futura, se empieza estableciendo los objetivos y detallando los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. La planeación define a dónde se pretende llegar, lo que debe hacerse, cuándo, cómo y en que secuencia (Chiavenato, 1998). De igual manera, el departamento de planificación y la Unidad de Tránsito, no realizan una labor conjunta, en gran medida por el argumento de que el actual Director de la unidad desconoce, si hubo un plan previo para proceder a realizar el desplazamiento de las cooperativas.

La planificación estratégica se podría definir como un plan de acción que emplea la administración como herramienta primordial para la viabilidad y crecimiento de una institución. De ese modo, el plan estratégico se asume como una herramienta fundamental para la planificación, siendo un documento que consta de las metas, objetivos y estrategias de la empresa, en el cual, la dirección se propone cumplir, en el largo plazo, con el propósito de cambiar de una situación actual a una deseada. Para eso, debe haber logrado superar sus debilidades, consolidando fortalezas y afrontando oportunamente los cambios del ambiente externo. Al aplicar lo expuesto, se espera que la organización alcance el éxito y satisfaga las expectativas de sus grupos de interés. (Solórzano & Alaña, 2015)

Todas las causas presentadas, derivaron de una ineficiente planificación, no se evaluó la localidad y si se podían aparecer los conflictos actuales analizados, y aunque la

solución ya está aprobada, sin una investigación adecuada, el problema va a persistir. Además, la planificación estratégica brinda ventajas como: reduce la incertidumbre y minimiza riesgos, es factible, es flexible, y es permanente (Administrador, Caltic Consultores, 2017).

CONCLUSIONES

1. La planificación es muy importante al momento de realizar cualquier actividad, desarrollarla y aplicarla de una manera adecuada, puede evitar problemas como los observados en este estudio de caso, el resultado siempre depende del plan que dicte una empresa, al evaluar los pro y contra que se presentan en esta etapa, permiten tener plan de contingencias. Es necesario revisar los motivos para efectuar algún cambio dentro de un entorno, estudiar los efectos que tendrían en la sociedad, si mejorarían o empeorarían alguna situación concreta.

2. Las instalaciones dentro de toda institución también contribuye a la satisfacción del cliente, lo que genera un ambiente de comodidad, es primordial que el entorno de trabajo sea seguro tanto para los empleados como para los usuarios. Las organizaciones públicas siempre han sido objeto de desconfianza por parte de la sociedad en especial en América Latina, en gran medida por las estructuras mobiliarias decadentes, que derivan en un mal servicio a la comunidad. Las instituciones públicas tienen la obligación de brindar servicios eficientes, en especial los GADs, ya que de su capacidad administrativa y planificadora depende el desarrollo de la sociedad, cumpliendo así en garantizar un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos.

3. En la actualidad, es necesario que los vehículos estén regidos obligatoriamente a revisión por parte de las autoridades competentes y así prevenir accidentes. Además, las cooperativas de transporte público deben ya actualizar sus carrocerías, no es aceptable que en pleno siglo XXI, aún la ciudadanía se traslade en autobuses de más de 20 años de vida útil.
4. Los buses con vida útil mayor a los 20 años, deberían de prohibírseles la circulación, ya que generan un impacto negativo tanto ambiental como social, en los últimos años los accidentes automovilísticos en las carreteras ecuatorianas se han producido por fallas técnicas derivadas por el uso de motores obsoletos, también estos emiten gases de combustión que contaminan el aire de los lugares donde transitan.

BIBLIOGRAFÍA

Administrador. (2016). *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baba*. Obtenido de http://www.municipiodebaba.gob.ec/municipio/unidad-de-transito-municipal

Administrador. (2 de Junio de 2017). *Caltic Consultores*. Obtenido de https://www.calticconsultores.com.mx/estrategia-y-gestion/6-ventajas-la-planificacion-estrategica/

Allen, L. (28 de Julio de 2017). *LaRepública.net*. Obtenido de https://www.larepublica.net/noticia/la-seguridad-ciudadana-mejora-con-recursos

Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público.*

Baba, G. A. (2016). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del G.A.D. Municipal del Cantón Baba.* Baba.

Chiavenato, I. (1998). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* McGraw-Hill.

Chichán, A. (27 de Julio de 2018). Localización de los Buses de Transporte Público. (J. Salinas, Entrevistador)

Correa, R. (2012). *Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Quito.

Echarte, P. (2015). *Significadode.org*. Obtenido de https://www.significadode.org/intracantonal.htm

Española, D. d. (2018). *WordReference.com*. Obtenido de http://www.wordreference.com/definicion/sistemático

Gómez, B. (2018). *Entrepreneur.com*. Obtenido de https://www.entrepreneur.com/article/267029

Interior, M. d. (2015). *Seguridad Ciudadana Solidaridad Ciudadana.*

Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia* . Pearson Educación.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (s.f.). Ecuador.

Nacional, P. (2017). *Policía Nacional del Ecuador*. Obtenido de http://www.policiaecuador.gob.ec/objetivos-2/

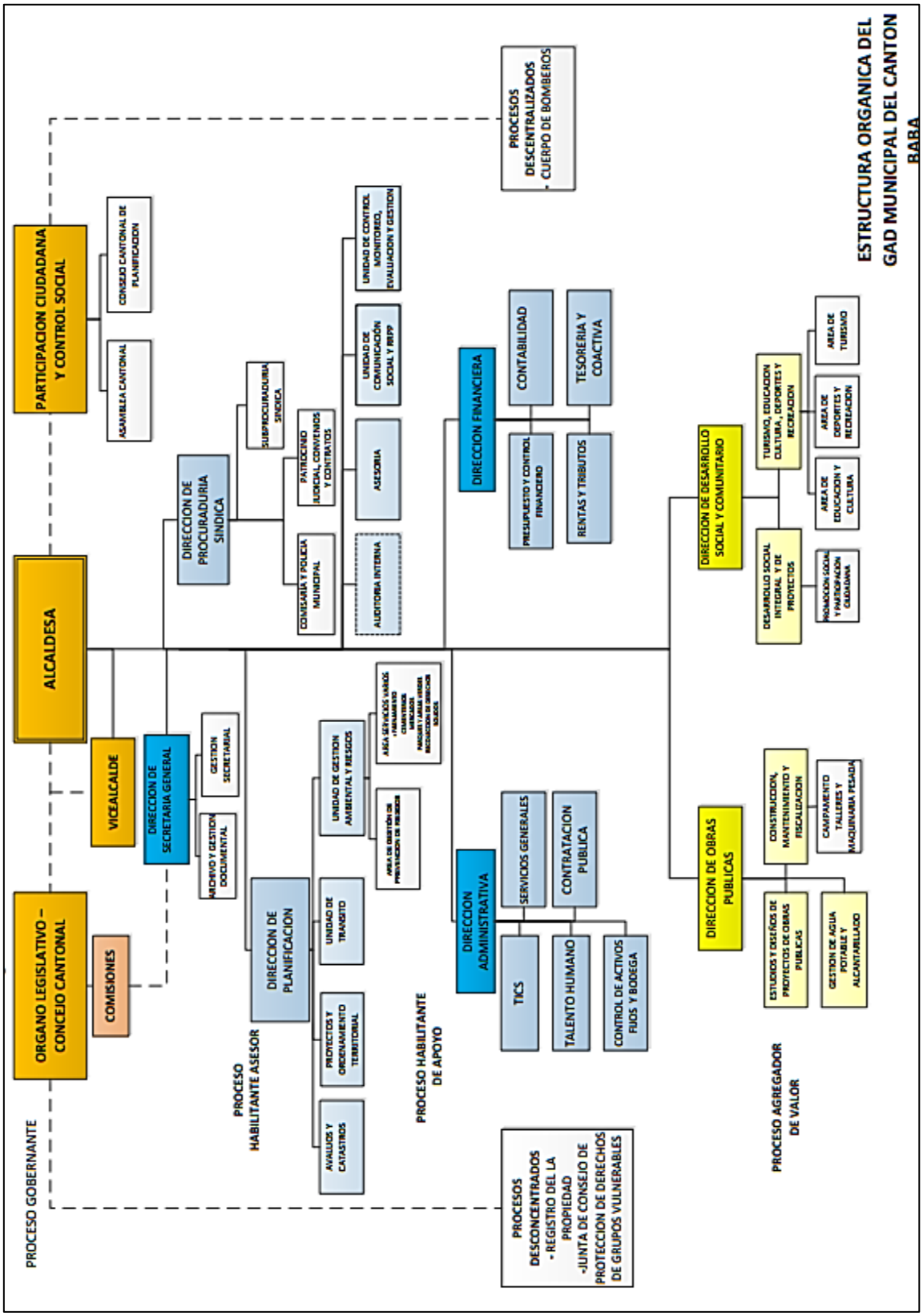
Peréz, J., & Merino, M. (2013). *Definición.De*. Obtenido de https://definicion.de/ubicacion/

Solórzano, S., & Alaña, T. (2015). *Planeación Estratégica.* Machala: Ediciones Utmach.

Tenerife, C. S. (2014). *Creación de Empresas*. Obtenido de http://www.creacionempresas.com/planteamientos-previos-a-la-eleccion-de-negocio/la-ubicacion-de-la-empresa

Ucha, F. (31 de Octubre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de https://www.definicionabc.com/?s=Accesibilidad

ANEXOS



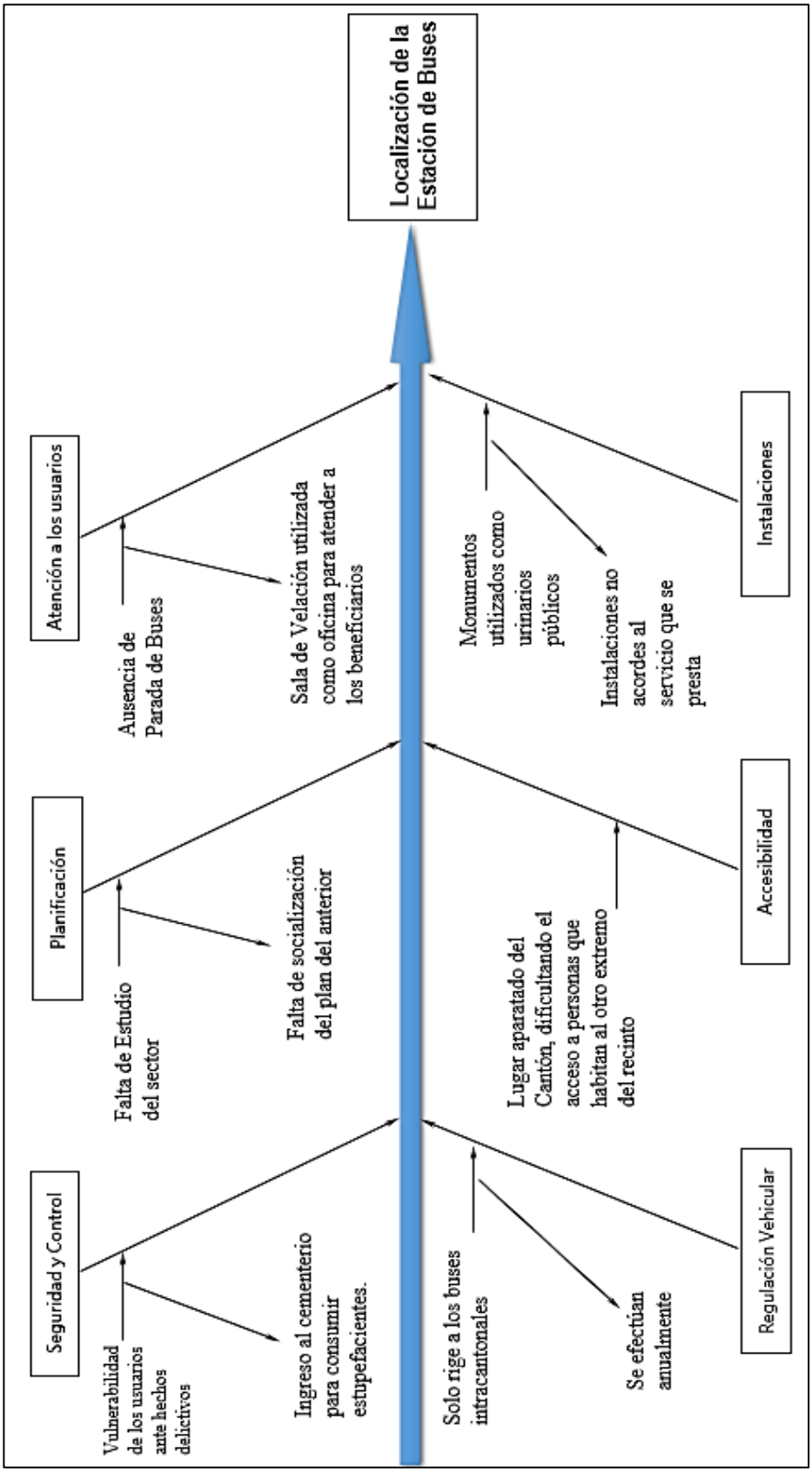
(Baba, 2016)

Entrevista dirigida al Director de la Unidad de Tránsito

1.- ¿El G.A.D. realiza periódicamente una regulación vehicular a todos los afiliados a las Cooperativas de Transporte Público?
2.- ¿Qué criterios se tomó en consideración para ubicar en el sitio actual a los buses?
3.- ¿Conoce Ud. de los problemas que genera en los usuarios la ubicación de la Estación de Buses?
4.- ¿Por qué se realizó el cambio de sector para el Estacionamiento de Buses?
5.- ¿Se efectúa algún tipo de control policial en la localidad?
6.- ¿Se llevó a cabo una planificación adecuada para la ubicación actual del

Terminal?
7.- ¿El G.A.D. tiene en conocimiento que en el último año han aumentado el # de buses de transporte público?
8.- ¿Se tiene planeado alguna solución a largo plazo?
9.- ¿Qué tipo de controles se realizan a los vehículos?
10.- ¿El departamento regula a todas las cooperativas?

Diagrama de Ishikawa


Localización de la Estación de Buses
Atención a los usuarios
Ausencia de Parada de Buses
Sala de Velación utilizada como oficina para atender a los beneficiarios
Monumentos utilizados como urinarios públicos
Instalaciones no acordes al servicio que se presta
Instalaciones
Planificación
Falta de Estudio del sector
Falta de socialización del plan del anterior
Lugar aparatado del Cantón, dificultando el acceso a personas que habitan al otro extremo del recinto
Accesibilidad
Seguridad y Control
Vulnerabilidad de los usuarios ante hechos delictivos
Ingreso al cementerio para consumir estupefacientes.
Solo rige a los buses intracantonales
Se efectúan anualmente
Regulación Vehicular

Solicitud

Baba, 15 de Julio del 2018

Ab. Mónica Salazar Hidalgo
ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA

De mis consideraciones:

Yo, **Jean Carlos Salinas Salinas**, con cédula de identidad **N° 120658482-1**, estudiante de la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**, Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Carrera de Ingeniería Comercial. Por medio del presente me dirijo a Ud. de la manera más cordial para solicitarle me autorice visitar el **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA** con la finalidad de recaudar información necesaria para la elaboración de un proyecto de investigación, requisito previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial.

Por la atención que se preste a mi petición reitero mis agradecimientos.

Atentamente,

Jean Carlos Salinas Salinas
ESTUDIANTE DE LA U.T.B.
C.I. 120658482-1