



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y COMERCIO  
EXTERIOR**

**IMPACTO EN LA APLICACIÓN DE UNA GUÍA ADMINISTRATIVA  
EN LA EMISIÓN DE FRECUENCIAS EXTRAORDINARIAS DEL  
SERVICIO INTERPROVINCIAL DE LA TERMINAL TERRESTRE  
DE CARCELÉN DEL DMQ 2018/2020**

Trabajo de titulación previo a la obtención del

título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: ALFREDO SALOMÓN FRANCO PINTO

TUTOR: FAUSTO LIBNI CAÑIZARES ZUÑIGA

Quito-Ecuador

2021

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, ALFREDO SALOMÓN FRANCO PINTO con documento de identificación N° 1723015432 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 04 de octubre del 2021



Firmado electrónicamente por:  
**ALFREDO SALOMON  
FRANCO PINTO**

---

ALFREDO SALOMÓN FRANCO PINTO  
1723015432

## **CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, ALFREDO SALOMÓN FRANCO PINTO con documento de identificación No. 1723015432, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo académico : “IMPACTO EN LA APLICACIÓN DE UNA GUÍA ADMINISTRATIVA EN LA EMISIÓN DE FRECUENCIAS EXTRAORDINARIAS DEL SERVICIO INTERPROVINCIAL DE LA TERMINAL TERRESTRE DE CARCELÉN DEL DMQ 2018/2020”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 04 de octubre del 2021



---

FAUSTO LIBNI CAÑIZARES ZUÑIGA

CC. 1712988292

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Fausto Libni Cañizares Zúñiga, con documento de identificación N°1712988292, docente de la Universidad, Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de fidelidad estudiantil en el plantel educativo San Agustín” , realizado por Jorge Luis Mena Reyes con documento de identificación N° 1724371727 , obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 04 de octubre del año 2021

Atentamente,



---

Fausto Libni Cañizares Zúñiga  
1712988292

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	i
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA.....	ii
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT: .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	8
PROBLEMÁTICA .....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
OBJETIVO GENERAL .....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
JUSTIFICACIÓN .....	10
METODOLOGÍA.....	11
MÉTODO.....	11
TÉCNICA.....	11
HERRAMIENTA .....	11
POBLACIÓN .....	11
MARCO TEÓRICO.....	12
MARCO METODOLÓGICO .....	21
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	22
CONCLUSIONES.....	27
PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	27
BIBLIOGRAFÍA .....	29
ANEXOS .....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Frecuencias extraordinarias por operadoras.....	18
<b>Tabla 3</b> Número de encuestados .....	22

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Funcionamiento de la terminal Terrestre Carcelén .....	13
<b>Gráfico 2</b> Frecuencias Feriado Navidad y Fin de año 2019 .....	16
<b>Gráfico 3</b> Usuarios Feriado Navidad y Fin de año 2019.....	17
<b>Gráfico 4</b> Frecuencias emitidas en feriado Difuntos e Independencia de Cuenca 2020 .....	19
<b>Gráfico 5</b> ¿Considera eficiente la actual normativa para la emisión de frecuencias extraordinarias durante épocas de feriados? .....	22
<b>Gráfico 6</b> ¿Está de acuerdo en que las frecuencias extraordinarias programadas y no programadas durante el año (2018-2020) han aumentado en las épocas de feriados? .....	22
<b>Gráfico 7</b> ¿Cree usted que los procedimientos vigentes al momento de emisión de frecuencias extraordinarias programadas y no programadas son tardías? .....	23
<b>Gráfico 8</b> ¿Cree usted que la normativa vigente y los procedimientos actuales son motivos de la tardía de salida de buses en la Terminal Terrestre de Carcelén en épocas de feriados? .....	23
<b>Gráfico 9</b> ¿Considera que se debe cambiar la normativa vigente o crear una guía administrativa que agilite los procesos durante la emisión de frecuencias extraordinarias? .....	24
<b>Gráfico 10</b> ¿Está de acuerdo que se mejore el uso de andenes, el espacio público y vehicular, en la Terminal Terrestre de Carcelén? .....	24
<b>Gráfico 11</b> ¿Considera usted qué en el periodo (2018-2020) se han producido retrasos en la salida de buses o quejas de los usuarios durante la emisión de frecuencias extraordinarias? ..	25
<b>Gráfico 12</b> ¿Basado en los informes emitidos por la EPMMOP considera en la Terminal Terrestre de Carcelén han existido eventos caóticos por la excesiva demanda de pasajeros en épocas de feriados? .....	25
<b>Gráfico 13</b> ¿Considera eficiente la gestión de los organismos de tránsito en la fluidez vehicular fuera y dentro de la Terminal Terrestre de Carcelén? .....	26
<b>Gráfico 14</b> ¿Cree usted que la distribución de andenes, están adecuadamente a la necesidad de las diferentes Cooperativas de Transporte en la Terminal Terrestre de Carcelén? .....	26
<b>Gráfico 15</b> Directivo cooperativa Santa .....	33
<b>Gráfico 16</b> Administrativo de Gacela .....	33
<b>Gráfico 17</b> Directivo de TACA .....	34

## RESUMEN

El presente artículo de investigación busca analizar el problema de la emisión de frecuencias extraordinarias programadas y no programadas durante el periodo (2018-2020) en la terminal terrestre de Carcelén. Durante los últimos años ha tenido algunos problemas por la afluencia de viajeros durante las épocas de feriados.

Este documento está fundamentado en un material normativo de la EPMMOP y ANT, bibliográfico, entre otros. Además, de la facilidad de obtención por parte del investigador por estar en el lugar de los hechos, lo cual representa una ventaja al momento de recopilar documentos históricos de la entidad investigada. Por ende, se planteó utilizar el método de investigación descriptivo y a través de una encuesta realizada con aplicativo Google Forms, aplicada a los principales directivos - administrativos de las 23 Cooperativas de Transporte que laboran en la terminal terrestre de Carcelén.

Finalmente, se desarrolla las conclusiones y propuesta de solución que demuestran la veracidad y confianza de este artículo de investigación

**Palabras claves:** Frecuencias extraordinarias, terminal terrestre, feriados.

**ABSTRACT:**

This research article seeks to analyze the problem of the issuance of scheduled and unscheduled extraordinary frequencies during the period (2018-2020) at the Carcelén land terminal. During the last years it has had some problems due to the influx of travelers during holiday periods.

This document is based on normative material from EPMOP and ANT, bibliographic, among others. In addition, it is easy to obtain by the researcher because he is in the place of the facts, which represents an advantage at the time of compiling historical documents of the investigated entity. Therefore, it was proposed to use the descriptive research method and through a survey conducted with Google Forms application, applied to the main managers-administrators of the 23 Transport Cooperatives working in the Carcelén land terminal.

Finally, the conclusions and proposed solutions that demonstrate the veracity and trustworthiness of this research article are developed.

**Key words:** Extraordinary frequencies, land terminal, holidays.



## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad exponer los grandes problemas que sufre la Terminal Terrestre de Carcelén en épocas de feriados y el impacto en la aplicación de una guía administrativa en la emisión de frecuencias extraordinarias.

En la ciudad de Quito, en la Terminal Terrestre de Carcelén durante las épocas de alta afluencia se evidencia un colapso en ciertas horas pico, por la excesiva demanda de usuarios que provocan una saturación por la falta de andenes para las distintas rutas de buses interprovinciales y una falta de movilidad dentro y fuera del terminal en las zonas vehiculares.

El desarrollo de la investigación cuenta con los datos históricos reales, que fueron recopilados de la (EPMMOP) Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas a través de los informes periódicos que se emiten durante las épocas de mayor movilidad o feriados, además de la normativa dispuesta por la (EPMMOP) y la (ANT) Agencia Nacional de Tránsito con la que está vigente en cuanto a los funcionamientos de emisiones de frecuencias extraordinarias, finalmente, se ha de mencionar la información recopilada en el presente artículo académico son del periodo 2018-2020. .

## **PROBLEMÁTICA**

En la Terminal Terrestre de Carcelén ubicada en la ciudad de Quito, las operadoras de transporte terrestre durante el periodo 2018-2020 han tenido problemas en instantes de alta afluencia de público por motivos de feriados u otros, la saturación de usuarios se presenta más caótica, en el horario de la tarde y noche a partir de las 15h00 hasta las 22h00 donde los andenes alcanzan el límite de su capacidad y se refleja la dificultad de movilidad. Actualmente, la capacidad en el Terminal de Carcelén es aproximadamente de 657 buses interprovinciales en frecuencias diarias. Sin embargo, en las temporadas festivas el panorama se amplía hasta en un 40% y la afluencia del público se estima superar 25.000 en feriados como Independencia de Cuenca, Navidad y Fin de año.

Para contrarrestar el panorama durante la saturación se procede a la activación de frecuencias extraordinarias programadas, las Operadoras de Transportes deben presentar a la Agencia Nacional de Tránsito su plan operativo, con el fin de que sea aprobado, autorizado y comunicado a la Administración de las Terminales Terrestres del Distrito Metropolitano de Quito para su cumplimiento, conforme lo dispuesto en la Resolución 066-DIR-2013-ANT; sin embargo, en su mayoría las operadoras no realizan este trámite, esta inobservancia ocasiona que las administraciones de las terminales, bajo demanda, proceda con la emisión de frecuencias extraordinarias no programadas. Por ende, la falta de lineamientos o guías que prevean un impacto manejable de la saturación dentro de la Terminal Terrestre de Carcelén hacen de este problema un motivo de estudio.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Es posible determinar el impacto en la aplicación de una guía administrativa en la emisión de frecuencias extraordinarias del servicio interprovincial de la terminal terrestre de Carcelén del DMQ 2018 - 2020?

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el impacto en la emisión de frecuencias extraordinarias del servicio interprovincial de la Terminal Terrestre de Carcelén, del DMQ 2018-2020.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Examinar la normativa y requisitos dentro de la emisión de frecuencias extraordinarias que se ha dado para evitar el colapso en andenes por emisión de frecuencias extraordinarias.
- Identificar las frecuencias extraordinarias programadas y no programadas durante el año (2018-2020) a través de los informes emitidos por el Distrito Metropolitano de Quito.

- Analizar las estadísticas sobre la emisión de frecuencias extraordinarias programadas y no programadas en días feriados durante el año (2018-2020).

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente artículo de investigación tiene como finalidad exponer los grandes problemas que acarrea la Terminal Terrestre de Carcelén en fechas como: fin de año, navidad, carnaval etc. Primero, la demanda de buses interprovinciales por parte de los usuarios en épocas de feriados y días festivos han provocado una saturación dentro de la Terminal de Carcelén, además, de las pérdidas de tiempos que provocan estos eventos. Segundo, la falta de andenes dentro de la Terminal Terrestre de Carcelén está limitado por el espacio determinado para las distintas Cooperativas de transporte al momento de la emisión de frecuencias ordinarias y extraordinarias. Tercero, la falta de aplicación de protocolos y normas por parte del personal encargado durante los procesos de emisión de frecuencias extraordinarias programadas y no programadas provocando así el congestionamiento y desorden dentro de la Terminal Terrestre de Carcelén. Cuarto, se considera el tiempo de ingreso, movilización vehicular interna, revisión vehicular, emisión de frecuencias e ingreso a los andenes de embarque provocando un colapso en las diferentes áreas operativas de la Terminal Terrestre Carcelén, el tiempo de retraso nos da como resultado un deficiente servicio al usuario. Finalmente, cabe resaltar el aumento de frecuencia extraordinarias no programadas durante el año (2018-2020). Por los datos emitidos en esta investigación se propondrá la elaboración de una guía administrativa.

## **METODOLOGÍA**

### **MÉTODO**

El presente artículo utiliza el método descriptivo, a través del análisis y recolección de datos recopiladas de la investigación buscando plasmar el problema planteado del lugar y personas afectadas sobre las frecuencias extraordinarias esto se lo realiza con la finalidad de poder obtener conclusiones y recomendaciones al final del análisis.

### **TÉCNICA**

Utilizando la técnica de recolección de datos, este trabajo de investigación se fundamenta a través de: informes de la EPMMOP, base legal, investigaciones anteriores, entre otros, todos estos insumos otorgan veracidad y confiabilidad a la investigación.

### **HERRAMIENTA**

Durante el desarrollo de la investigación se propuso el uso de una encuesta para obtener conclusiones y recomendaciones basada en datos recolectados en una hoja de encuesta virtual realizada en Google Forms, donde se plantea las preguntas que respondan a los objetivos planteados y la investigación.

### **POBLACIÓN**

“Son expresiones equivalentes para referirse al conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre el que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y también sustantiva o teórica.” (López-Roldán, 2015,13). La investigación cuenta con una población definida de 23 administradores o gerentes de las cooperativas de transporte que laboran dentro de la terminal terrestre de Carcelén.

## **MUESTRA**

“Una población finita es aquellos cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.” (Ramírez,1999, p91). Por tratarse de una población definida pequeña, la muestra cuenta con el mismo número de la población”

## **MARCO TEÓRICO**

### **Terminal Carcelén**

La terminal terrestre de Carcelén, donde se encuentran ubicados las distintas cooperativas de transporte interprovincial e interparroquial, tiene una carga estimada de pasajeros superior a los 7000 usuarios diarios siendo la segunda más abastecida en la ciudad de Quito.

La terminal se encuentra ubicada al Norte de la ciudad de Quito, Ecuador, en la Av. Galo Plaza Lasso y Av. Eloy Alfaro. La terminal cuenta con un área de 2 andenes para los buses urbanos como el Trolebús, Ecovía y el Metrobus-Q con la línea del Corredor Central Norte y 11 andenes para los buses interprovinciales. Además, cuenta con un área administrativa, 16 boleterías, salas de espera y servicios higiénicos; estacionamientos con capacidad para 40 vehículos; y área destinada para locales comerciales. (Nájera Endara,2015, p.29).

La terminal terrestre de Carcelén funciona desde julio de 2009 la principal razón de su ubicación era que los buses interprovinciales no entren a la ciudad para tener una libre circulación, sin embargo, al pasar los años el sector se ha ido poco a poco congestionando el lugar por la afluencia de buses y corredores dentro de la terminal terrestre.

El número de cooperativas que circulan dentro de la terminal son 23: Aerotaxi, Alóag, Amazonas, Espejo, Expreso Tulcán, Expreso Turismo, Flota Imbabura, Kennedy, Los Lagos, Oriental Pimampiro, Otavalo, Panamericana Internacional, Primavera, Pullman Carchi, Reina del Camino San Cristóbal San Gabriel, San

Pedrito, Taca Andina, Tax Gacela, Trans Esmeraldas, Transvencedores y Velotax Norte, las mismas que dirigen a las distintas provincias del Ecuador.

Por otro lado, el aumento de pasajeros al pasar los años ha hecho del terminal en ciertos momentos incrementar el uso de frecuencias extras programadas y no programadas, aunque, el terminal prevé estos acontecimientos llegan a sufrir un colapso dentro y fuera de la terminal.

**Gráfico 1** Funcionamiento de la terminal Terrestre Carcelén



**Fuente:** EPMMOP (2015).

**Responsable:** Alfredo Franco

Como se puede apreciar en el anterior gráfico tanto el ingreso y salida de la terminal terrestre Carcelén, cuando estos llegan ser congestionados se ven afectados por las vías principales Av. Eloy Alfaro y Galo Plaza, por su alta afluencia de vehículos. Además, la parte interna de la terminal también es un punto vulnerable por el escaso número de andenes y parqueaderos para los buses interprovinciales, por ende, provoca largas filas de pasajeros y poca circulación vehicular en la terminal.

## **Normativa**

### **ANT**

Basada en el Reglamento para la Coordinación, Control y Autorización de Frecuencias Extras para Operadoras de Transporte Público Operando en las Terminales Terrestres de Pasajeros por Carretera emitida en el año 2012

La presente normativa tiene como objetivo mencionar los requerimientos para la autorización de frecuencias extras para la operación de transporte interprovincial dentro de las terminales terrestres de pasajeros por carretera.

#### **Frecuencias extras programadas**

La (ANT, 2012, pág. 3) nos menciona: “Las frecuencias extras programadas son las que se emiten acorde a la proyección que realizan las cooperativas de transporte conforme a su histórico de atención, estas pueden ser por días normales, atípicos y feriados”. Este tipo de frecuencias son solicitadas por las Cooperativas de Transporte, una vez que se haya emitido o vendido todas las frecuencias ordinarias que constan en el permiso de operación (documento emitido por la agencia nacional de tránsito), y la programación de la terminal terrestre Carcelén. Cabe indicar que, las operadoras programan las frecuencias extras conforme a la preventa, venta anticipada e histórico que puede darse por medios online o en el punto de venta físico.

Al momento de realizar la emisión de frecuencias extras programadas se necesitan reportes estadísticos de la cantidad de usuarios de todas las operadoras detallando los orígenes y destinos y esta información se refleja día, semana o mes de ruta. Los datos solicitados son fecha, horas, origen-destino y cantidad de pasajeros. En base a estos informes la ANT procede a la autorización.

#### **Frecuencias extras no programadas**

Las frecuencias extras no programadas son las que se emite fuera de la proyección y lo programado con anticipación; por lo regular se presentan cuando

la demanda de usuarios se incrementa y no son contempladas en los históricos de días normales, atípicos y feriados. (ANT, 2012, pág. 10).

Las solicitudes para este tipo de frecuencias lo realizan las Cooperativas de transporte al verse solicitadas en la demanda de boletos y estas sobrepasen las proyecciones previstas. El administrador de la terminal terrestre de Carcelén le corresponde verificar el incremento de la demanda del servicio a los distintos destinos que no cumplan con la programación de frecuencias ordinarias y extraordinarias; el mismo que tiene la potestad dar la autorización para la emisión de frecuencias extras no programadas. De igual manera se solicitarán los siguientes datos: fecha, hora de incremento, cantidad de pasajeros, destino.

## **EPMMOP**

### **Reglamento Interno Operativo de las Terminales de Transporte Terrestre Quitumbe**

Son obligaciones de las empresas de transporte usuarias de las Terminales de Transporte Terrestre Quitumbe Y Carcelén, las siguientes:

- a) Realizar de manera obligatoria, en las áreas de las TTQ y TTC establecidas para el efecto, las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros, y carga y descarga de encomiendas;
- b) Mantener actualizados los permisos de operación;
- c) Cumplir las disposiciones establecidas para el uso de las áreas operativas;
- d) Registrar su ingreso y salida de las Terminales de Transporte Terrestre Quitumbe y Carcelén, de acuerdo con las normas establecidas para el efecto;
- e) Cumplir las normas de tránsito dentro de las TTQ y TTC;
- f) Aplicar a los usuarios del servicio de transporte las tarifas establecidas por la CNTTTSV;
- g) Brindar el servicio de transporte en el horario autorizado a cada operadora;
- h) Activar la Autorización Operativa de frecuencias, previo a la salida de las Terminales de Transporte Terrestre Quitumbe y Carcelén;
- i) Realizar control de automotores y choferes; previa la activación de frecuencia;
- j) Utilizar las áreas de preparación y operación con el personal autorizado por cada operadora (EPMMOP, 2018, p. 8)

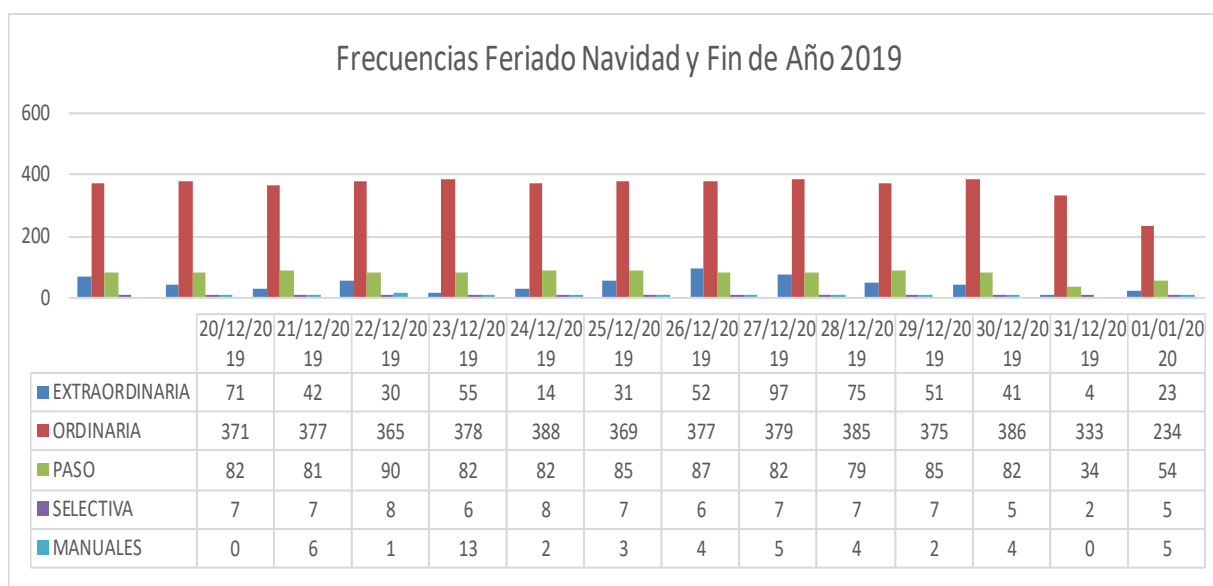


Con respecto a las obligaciones de las empresas de transporte anteriormente mencionadas, es destacable que durante la emisión de frecuencias extras programadas y no programadas resulta complejo dar cumplimiento a las obligaciones por los motivos de retrasos durante épocas de feriado, dónde la mayoría sale de viaje. Por los requisitos previos que conlleva a salir a un viaje.

## Datos estadísticos

La información brindada a continuación, se relacionan al año 2019, al no haber encontrado datos dentro del año 2018 se muestran las estadísticas (2019-2020). Se ha tomado en cuenta los informes de datos estadísticos de la terminal terrestre Carcelén, correspondiente al feriado “Navidad y Fin de Año 2019” para la muestra de emisión frecuencias de buses interprovinciales.

**Gráfico 2** Frecuencias Feriado Navidad y Fin de año 2019

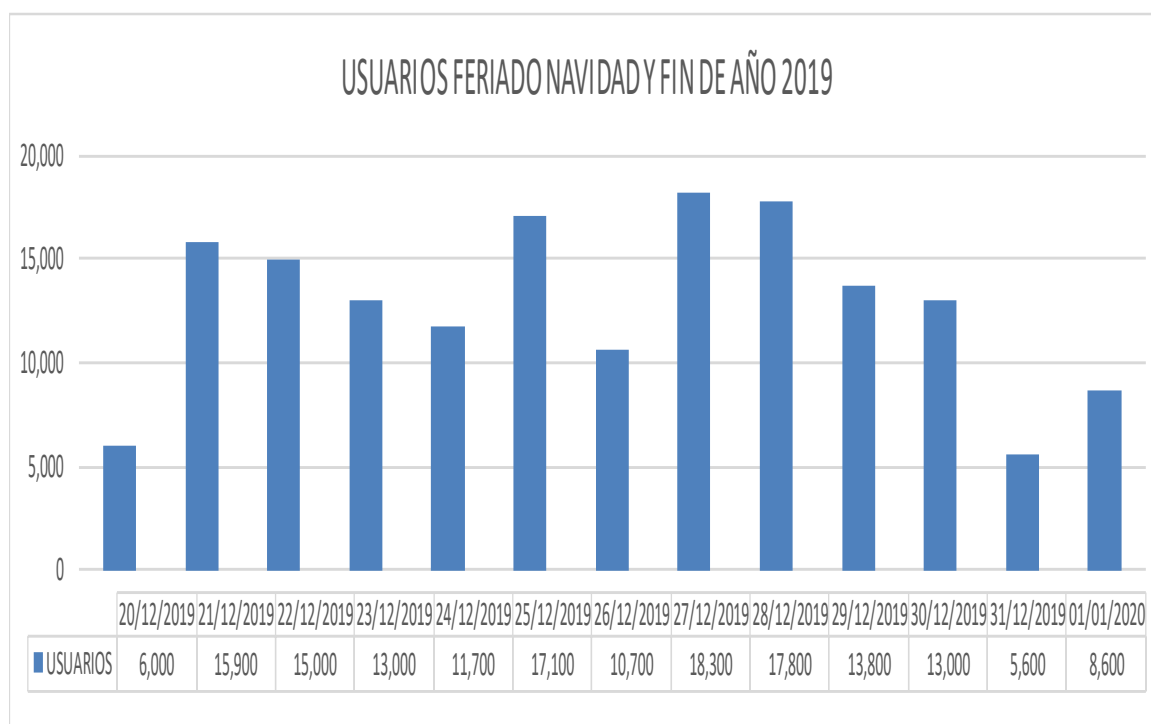


**Fuente:** EPMMOP (2020). Plan Operativo Feriado Navidad y Fin de Año 2019. Quito-Ecuador.

**Responsable:** Alfredo Franco

En el feriado de Navidad y Fin de año 2019 se muestra la emisión diaria de frecuencias de buses interprovinciales tanto ordinarias como extraordinarias, por ejemplo, el 27 de diciembre de 2019 tuvo un incremento de hasta 97 frecuencias extraordinarias y 379 en emisiones ordinarias por motivos de presencia masiva de usuarios dirigidas a distintas provincias del Ecuador en el mes de diciembre.

**Gráfico 3** Usuarios Feriado Navidad y Fin de año 2019.



**Fuente:** EPMMOP (2020). *Plan Operativo Feriado Navidad y Fin de Año 2019*. Quito-Ecuador.

**Responsable:** Alfredo Franco

Los usuarios en el mes de diciembre por feriado de Navidad y Fin de año fueron desde 5500 usuarios hasta 18300, su punto máximo fue el 27 de noviembre de 2019 donde se aprecia más presencia de viajeros en la terminal terrestre de Carcelén.

**Tabla 1. Frecuencias extraordinarias por operadoras**

FRECUCIAS EXTRAORDINARIAS POR OPERADORA FERIADO NAVIDAD Y FIN DE AÑO 2019														
OPERADORA	20/12/2019	21/12/2019	22/12/2019	23/12/2019	24/12/2019	25/12/2019	26/12/2019	27/12/2019	28/12/2019	29/12/2019	30/12/2019	31/12/2019	01/01/2020	TOTAL COOP.
AEROTAXI	2		1	1			2	2	6	2				16
ALOAG	1							4			1			6
BAÑOS	3		1	1		1	3	3	1	2	1		1	17
CARLOS ALBERTO ARAY	1							1						2
COACTUR	1			3			2	7	5	4	2		1	25
ECUADOR	6	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4		4	51
ESPEJO	1	1							1					3
EXPRESO TULCAN	2				1			4	1	1	1	1		11
EXPRESO TURISMO	3	2						4	1					10
FLOTA IMBABURA	9	5	6	10	2	7	8	7	9	7	5		6	81
KENNEDY	2			3		1		7	4	2	4			23
LOJA	10	6	4	7		3	4	11	4	3	2		2	56
LOS LAGOS	1						1		1					3
OCCIDENTALES	2	4	2	6	1	4	5	5	5	6	5		2	47
OTAVALO	1													1
PANAMERICANA	1			2			1	3	1					8
PULLMAN CARCHI	2	2	1						1					6
PUTUMAYO								1			1		1	3
REINA DEL CAMINO	6	4	5	8	3	5	8	9	8	7	7	2	1	73
SAN CRISTOBAL		1							2		1			4
SAN GABRIEL	3	2												5
SAN PEDRITO								1	1					2
SANTA								1						1
SANTO DOMINGO	1				2		1	2	1	1			1	9
TACA ANDINA	6	8	2	4	4	2	2	8	3	3	2			44
TAX GACELA	1								2				4	7
TRANS ESMERALDAS	3		2	4		2	7	8	11	7	4	1		49
TRANVENCEDORES								1	1		1			3
VELOTAX NORTE	3	3	1	1		1	3	4	2	2				20
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>97</b>	<b>75</b>	<b>51</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>586</b>

**Fuente:** EPMMOP (2020). Plan Operativo Feriado Navidad y Fin de Año 2019. Quito-Ecuador.

**Responsable:** Alfredo Franco

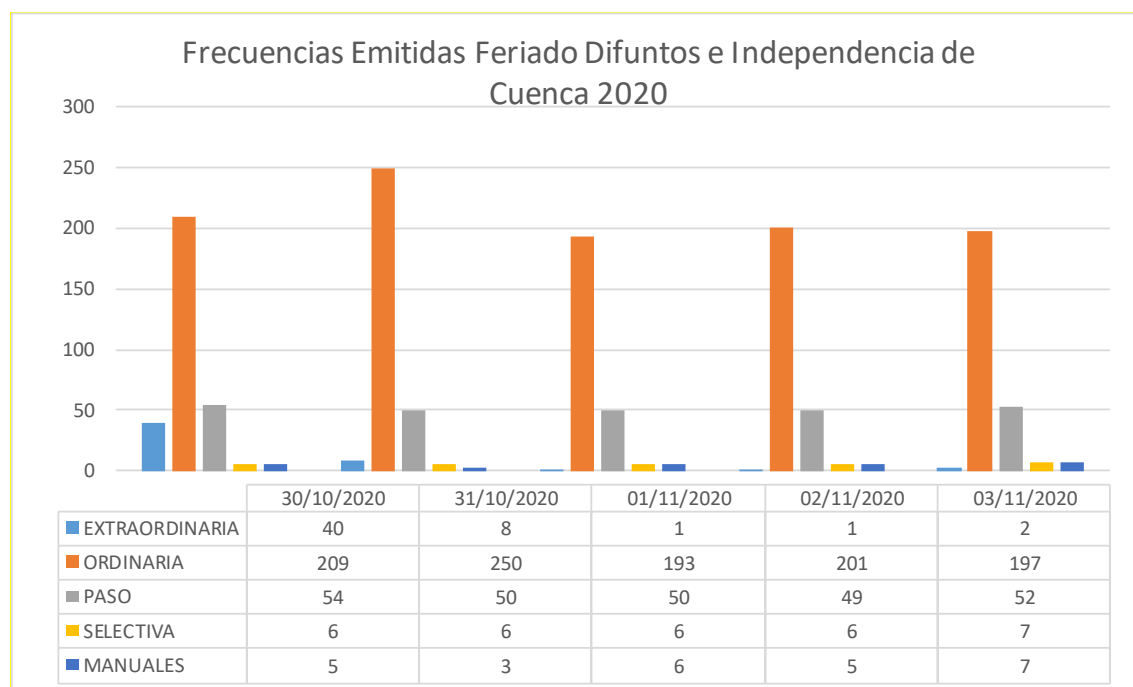
Durante el mes de diciembre en el año 2019 se han producido un incremento en la salida de frecuencias extraordinarias, las líneas de transporte interprovincial con más afluencia fueron la Cooperativa de transporte Flota Imbabura con 81 emisiones y Cooperativa de transporte Reina del Camino 73 emisiones. Los problemas presentados en la terminal tienden a presentarse en épocas de feriados o vacaciones.

Cientos de personas se preparaban para viajar a otras provincias y pasar con sus familias las celebraciones de fin de año. En las ventanillas de cooperativas cuyas unidades viajaban a Santo Domingo se formaron largas filas de gente a la espera de buses. Lo mismo para ir a Guayaquil. (El comercio.com,2019).

Se puede mencionar finalmente que estas emisiones de frecuencias extraordinarias tuvieron problemas en el proceso de salidas de buses interprovinciales como, por ejemplo: congestión vehicular, congestión peatonal, salida tardías de buses, entre otros.

## Datos estadísticos 2020

**Gráfico 4** Frecuencias emitidas en feriado Difuntos e Independencia de Cuenca 2020



**Fuente:** EPMMOP (2020). Informe feriado “Difuntos e Independencia de Cuenca 2020”

**Responsable:** Alfredo Franco

En el feriado de Difuntos e Independencia en el año 2020 se muestra la emisión diaria de frecuencias de buses interprovinciales tanto ordinarias como extraordinarias, por ejemplo, el 30 de octubre 2020 se aprecia la salida de 40 emisiones extraordinarias mientras, el 31 de octubre se aprecia una reducción de frecuencias extraordinarias de 8, sin embargo, la tendencia baja en el mes de noviembre conforme pasa los días. Podemos deducir que la mayor parte de movimientos por feriados fue en el mes de octubre.

## **Competencia de entidades externas durante los feriados**

Al existir estos tipos de eventos tanto de frecuencias extras programadas y no programadas durante los días de feriados la EPMMOP recibe colaboraciones de algunas instituciones para efectuar controles de seguridad como son:

### **a) Agencia Metropolitana de Tránsito**

“Control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, mejorando la eficiencia y la seguridad de la operación de la terminal; ejecuta operativos de control internos y en las áreas de influencia de la terminal.” (EPMMOP, 2020, pág. 9).

Ayudan al descongestionamiento dentro y fuera de la terminal de Carcelén para que la entrada y salida de vehículos sea fluida el control de cantidad de usuarios y la no permitida de subida de usuarios, además, solicitan la documentación en regla para los distintos choferes de las unidades de transporte interprovincial.

### **b) Policía Nacional**

Según la Empresa Metropolitana y Obras Públicas (EPMMOP) “Atender la seguridad ciudadana, el orden público y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas; tomar procedimiento ante el cometimiento de delitos dentro de las instalaciones.” (EPMMOP, 2020, pág. 9) es menester de la fuerza policial, además, de controlar la seguridad dentro y fuera de la terminal, servir como mecanismo de orden y paciencia para los usuarios viajeros de las distintas rutas que son ofrecidas por las cooperativas en momentos de aforos máximos.

### **c) Agencia Nacional de Tránsito**

La EPMMOP menciona que “Regula y controla la gestión del transporte terrestre interprovincial de pasajeros, control de tarifas, control de procedimiento de revisión vehicular, recepción y atención de denuncias.” (EPMMOP, 2020, pág. 9).

La Agencia Nacional de Tránsito tiene la obligación, vigilar a todas las unidades de transporte interprovincial controlando el precio de boletos al público en la

terminal terrestre de Carcelén, además, busca garantizar que los conductores tengan lo papeles de operación al día y sus unidades de transporte estén en buen estado: placas, llantas de emergencia, ventanas, cinturones extintores, entre otros.

#### **d) Agencia Metropolitana de Control**

La Agencia Metropolitana de Control (AMC) en su afán de brindar tranquilidad a los diferentes usuarios internos y externos de la terminal terrestre de Carcelén, toma las medidas de precaución con la presencia de comerciantes no autorizados, controlando así el orden de los distintos vendedores en épocas de alta afluencia de público.

Brinda apoyo en lo que se refiere a control de ejercicio de actividades económicas sean fijas o ambulantes. Además, su presencia incide en la mala utilización del espacio públicos para la coordinación de llegada y salida de pasajeros dentro de la terminal terrestre de Carcelén. (EPMOP, 2020, pág. 9).

#### **e) Cruz roja**

“Cruz Roja Ecuatoriana trabaja para aliviar y prevenir el sufrimiento humano desde las comunidades, promoviendo el bienestar y la dignidad en la diversidad, a través del desarrollo sostenido de su voluntariado” (cruzroja.org.ec,2021). En el caso de la terminal terrestre de Carcelén existen protocolos ya establecidos en épocas de alta afluencia de público para solventar cualquier emergencia de salud a los distintos pasajeros.

### **MARCO METODOLÓGICO**

En esta sección se utilizó la metodología descriptiva sustentada en la técnica de entrevista a través del instrumento de cuestionario (encuesta virtual en Google Forms), para la recolección de datos que sustenten la investigación se decidió aplicar la encuesta a los principales administradores o gerentes de las Cooperativas de transporte interprovincial que operan en la terminal Carcelén.

**Tabla 2** Número de encuestados

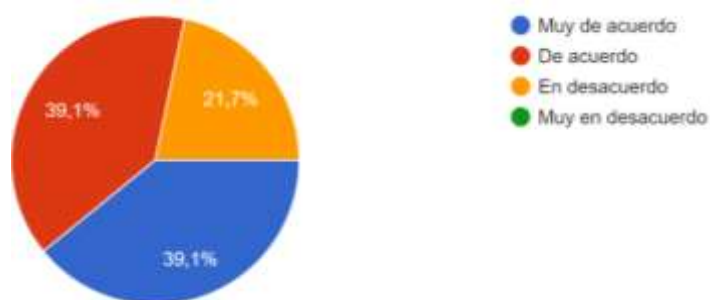
NÚMERO DE ENCUESTAS	ROL DEL ENCUESTADO
23	ADMINISTRACIÓN / GERENCIA
TOTAL: 23	

**Fuente:** investigación

**Responsable:** Alfredo Franco

## ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

**Gráfico 5** ¿Considera eficiente la actual normativa para la emisión de frecuencias extraordinarias durante épocas de feriados?

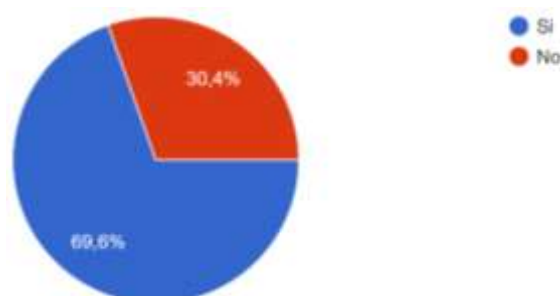


**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

En la gráfica se puede observar que el 39% de encuestados considera estar muy de acuerdo, mientras que 39% está de acuerdo. Por ende, podemos mencionar que la mayoría está conforme con la normativa vigente que regula a la Terminal Terrestre de Carcelén.

**Gráfico 6** ¿Está de acuerdo en que las frecuencias extraordinarias programadas y no programadas durante el año (2018-2020) han aumentado en las épocas de feriados?

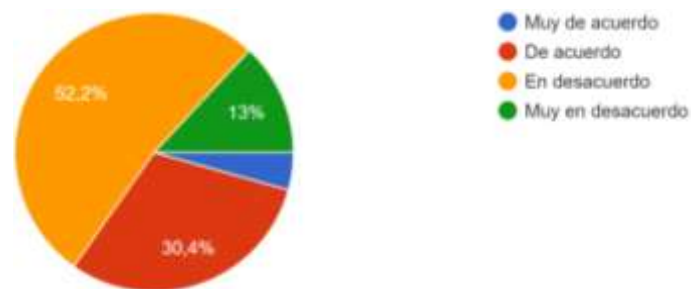


**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

En la gráfica se puede observar que el 70% si se han aumentado las frecuencias extraordinarias programadas y no programadas, mientras que el 30% considera que no. Por ende, se puede establecer que si se ha producido un incremento en las frecuencias extraordinarias programadas y no programadas durante el periodo 2018-2020.

**Gráfico 7** ¿Cree usted que los procedimientos vigentes al momento de emisión de frecuencias extraordinarias programadas y no programadas son tardías?

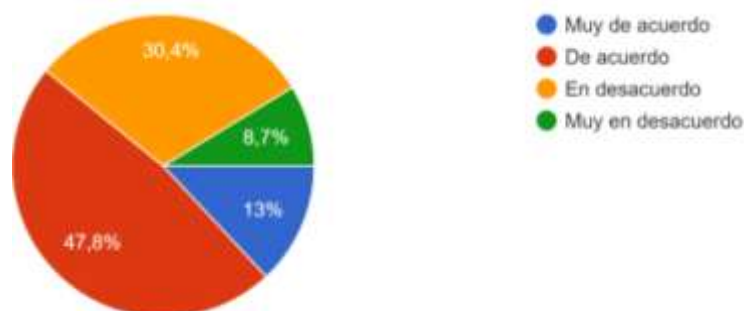


**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

En la gráfica se puede observar que el 52% considera estar en desacuerdo, mientras que el 30% está de acuerdo, Por lo tanto, podemos mencionar que la que el motivo de las tardías de la terminal terrestre de Carcelén no son los procedimientos.

**Gráfico 8** ¿Cree usted que la normativa vigente y los procedimientos actuales son motivos de la tardía de salida de buses en la Terminal Terrestre de Carcelén en épocas de feriados?



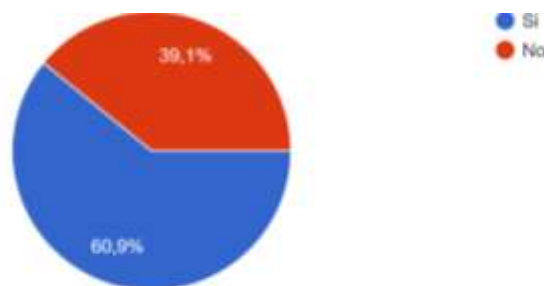
**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco



La gráfica anterior nos muestra que el 48% está de acuerdo, mientras que el 30% está en desacuerdo, Por ende, consideramos que los retrasos en las salidas de buses interprovinciales son por la normativa vigente.

**Gráfico 9** ¿Considera que se debe cambiar la normativa vigente o crear una guía administrativa que agilite los procesos durante la emisión de frecuencias extraordinarias?

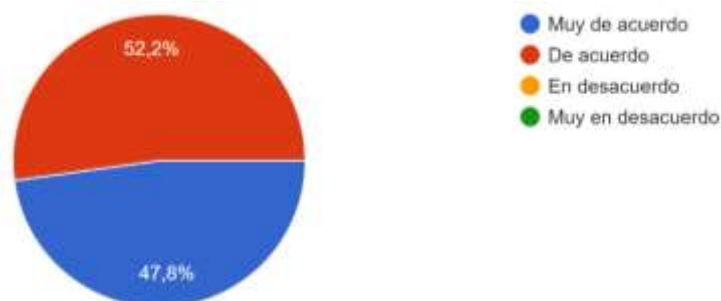


**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

La mayoría de encuestados contestaron que si con un 61%, mientras que el 40% mencionan que no. Por lo tanto, se debería hacer una reforma a la normativa y considerar el uso de una guía administrativa para ayudar a mejorar los procesos.

**Gráfico 10** ¿Está de acuerdo que se mejore el uso de andenes, el espacio público y vehicular, en la Terminal Terrestre de Carcelén?

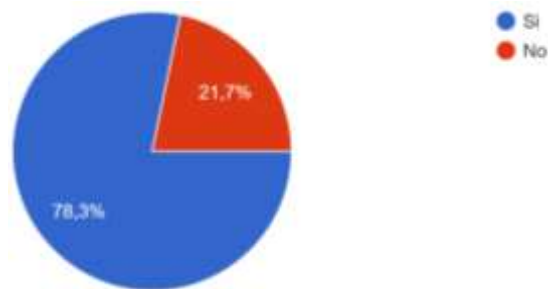


**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

Los encuestados mencionaron estar de acuerdo con un 52%, mientras que el 48% considera estar muy de acuerdo. Se puede decir que se requiere cambios en el uso de andenes dentro de la terminal terrestre Carcelén.

**Gráfico 11** ¿Considera usted qué en el período (2018-2020) se han producido retrasos en la salida de buses o quejas de los usuarios durante la emisión de frecuencias extraordinarias?

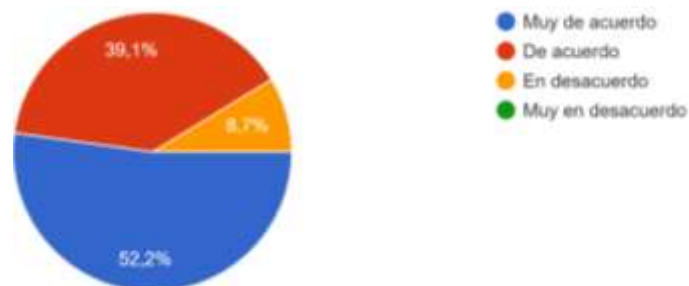


**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

Los encuestados respondieron con un 78% que durante el periodo 2018-2020 si se han producido retrasos en la emisión de frecuencias extraordinarias, mientras que el 22% menciona que no. Podemos concluir que la terminal terrestre ha tenido problemas de movilidad durante el periodo 2018-2020 en la terminal terrestre Carcelén.

**Gráfico 12** ¿Basado en los informes emitidos por la EPMMOP considera en la Terminal Terrestre de Carcelén han existido eventos caóticos por la excesiva demanda de pasajeros en épocas de feriados?

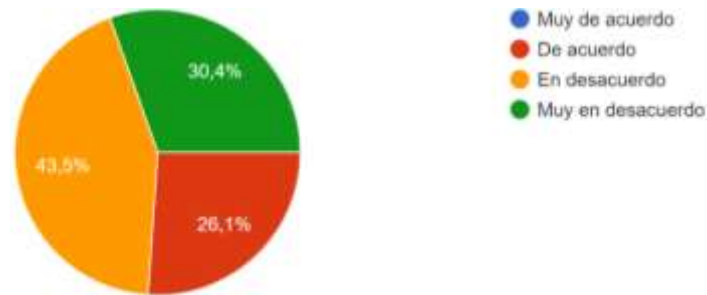


**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

Los encuestados contestaron con un 52% estar muy de acuerdo, y con un 39% están de acuerdo con que hubo exceso de demanda de pasajeros. Por ende, se considera que los procedimientos durante esos periodos no han sido muy eficaces durante los años anteriores.

**Gráfico 13** ¿Considera eficiente la gestión de los organismos de tránsito en la fluidez vehicular fuera y dentro de la Terminal Terrestre de Carcelén?

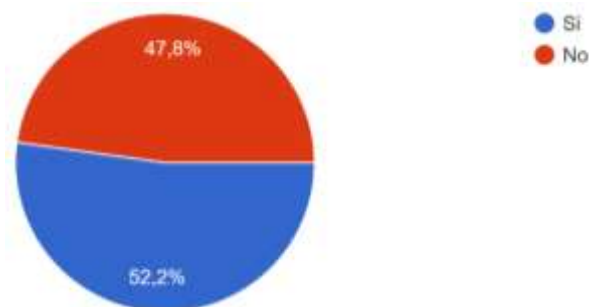


**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

La gráfica muestra con un 44% estar en desacuerdo con la gestión de los organismos de tránsito, y con un 30% estar muy en desacuerdo. Por ende, podemos mencionar que la actividad de los organismos de tránsito es cuestionable por su gestión no oportuna en la revisión y control de fluidez de los vehículos dentro y fuera de la terminal terrestre de Carcelén.

**Gráfico 14** ¿Cree usted que la distribución de andenes, están adecuadamente a la necesidad de las diferentes Cooperativas de Transporte en la Terminal Terrestre de Carcelén?



**Fuente:** Investigación.

**Responsable:** Alfredo Franco

Los encuestados respondieron con un 52% que, si están de acuerdo con la distribución de andenes de la terminal terrestre de Carcelén, mientras un 48% menciona que no están de acuerdo con la distribución. Por ende, podemos concluir que la distribución a la mitad de las operadoras les favorece mientras que a los otros no les favorece en la salida de buses.

## **CONCLUSIONES**

La aplicación de las normativas tanto de la EPMMOP y ANT, les han provocado un retraso en la emisión de frecuencias extras programadas y no programadas, en épocas de alta demanda de viajeros. De la misma manera, los administrativos y gerentes mencionaron en la encuesta que los procedimientos aplicados en la normativa les han causado retrasos en la salida de buses interprovinciales de la Terminal Terrestre de Carcelén.

Durante el periodo 2018 no se pudo identificar las frecuencias extraordinarias programadas y no programadas por la falta de información por parte de la EPMMOP, sin embargo, durante el periodo 2019-2020 evidencio un incremento en la salida de frecuencias extraordinarias programadas y no programadas durante las épocas de feriados, a través, de los informes expedidos por la EPMMOP y la encuesta desarrollada por parte del investigador hacia los administrativos y gerentes de las distintas cooperativas de transporte de buses interprovinciales de la Terminal Terrestre de Carcelén.

Los informes estadísticos emitidos por la EPMMOP durante el periodo 2018 no se pudieron obtener, sin embargo, durante el periodo (2019-2020) nos muestran, que los destinos preferidos para los viajeros son: Guayaquil, Manabí, Cuenca, Loja, entre otros. Además, que sus fechas más preferidas para viajar son antes de un feriado y días previo de terminar un feriado. Finalmente, podemos mencionar que las frecuencias extraordinarias programadas fueron mayores a las no programadas.

## **PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

Se recomienda mejorar la normativa y sus procesos durante el tratamiento de frecuencias extraordinarias programadas y no programadas, o a su vez implementar una guía administrativa la cual establezca y flexibilice los procedimientos durante la salida de frecuencias extras programadas y no programadas.

Flexibilizar y agilizar los procesos de control vehicular durante la emisión de frecuencias extras programadas y no programadas, durante la entrada y salida de buses interprovinciales en épocas de feriados para disminuir el tiempo de retrasos en la Terminal Terrestre de Carcelén.

Reorganizar el uso de andenes para la emisión de frecuencias de rutas extras programadas y no programadas a través de los informes estadísticos emitidos por la EPMMOP, con el fin de otorgar más andenes a las rutas con más frecuencias emitidas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANT. (14 de noviembre de 2012). *Reglamento para la coordinación, control y autorización de Frecuencias Extras para operadoras de transporte público operando en las Terminales Terrestres de pasajeros por carretera* Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2012/file/321-resolucin-n-066-dir-2012-ant?tmpl=component>
- EL COMERCIO. (27 de diciembre de 2019). *Mediana afluencia de pasajeros en las terminales de Quitumbe y Carcelén para viajar a provincias*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/afluencia-pasajeros-terminales-quitumbe-carcelen.html>
- EPMMOP. (2020). *Plan Operativo Feriado Navidad y Fin de Año 2020*. Quito-Ecuador.
- López-Roldan, P. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra. Barcelona-España. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf)
- MDMQ. (06 de julio de 2009). *Reglamento Interno Operativo de las Terminales de Transporte Terrestre Quitumbe -TTQ-y Carcelén -TTC*. Obtenido de [http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/images/pdf/2018\\_10\\_17\\_RESOLUCION\\_55.pdf](http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/images/pdf/2018_10_17_RESOLUCION_55.pdf)
- Multipasajes.travel. (s/f). *Terminal Terrestre de Carcelén*. Obtenido de <https://multipasajes.travel/listing/terminal-terrestre-de-carcelen/>
- Nájera-Endara, C. (2015). *Terminal terrestre interprovincial Carapungo: espacio público y equipamiento para el sistema integrado de transporte en el distrito metropolitano de Quito*. Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/143438917.pdf>
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.
- WIKIPEDIA. (s/f). *Terminal Terrestre Carcelén*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Terminal\\_Terrestre\\_Carcel%C3%A9n](https://es.wikipedia.org/wiki/Terminal_Terrestre_Carcel%C3%A9n)

## **ANEXOS**

### **Anexo 1 Encuesta**

#### **ENCUESTA SOBRE EL IMPACTO EN LA APLICACIÓN DE UNA GUÍA ADMINISTRATIVA EN LA EMISIÓN DE FRECUENCIAS EXTRAORDINARIAS DEL SERVICIO INTERPROVINCIAL DE LA TERMINAL TERRESTRE DE CARCELÉN DEL DMQ 2018/2020**

La información que se proporcione en esta encuesta es confidencial y será únicamente usada con fines investigativos y académicos.

Edad: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Responda las siguientes preguntas marque con una (X)

- 1. ¿Considera eficiente la actual normativa para la emisión de frecuencias extraordinarias durante épocas de feriados?**

Muy de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Muy en desacuerdo ☐

- 2. ¿Está de acuerdo en que las frecuencias extraordinarias programadas y no programadas durante el año (2018-2020) han aumentado en las épocas de feriados?**

Si ☐

No ☐

- 3. ¿Cree usted que los procedimientos vigentes al momento de emisión de frecuencias extraordinarias programadas y no programadas son tardías?**

Muy de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Muy en desacuerdo ☐

4. **¿Cree usted que la normativa vigente y los procedimientos actuales son motivos de la tardía de salida de buses en la Terminal Terrestre de Carcelén en épocas de feriados?**

Muy de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Muy en desacuerdo ☐

5. **¿Considera que se debe cambiar la normativa vigente o crear una guía administrativa que agilite los procesos durante la emisión de frecuencias extraordinarias?**

Si ☐ No ☐

6. **¿Está de acuerdo que se mejore el uso de andenes, el espacio público y vehicular, en la Terminal Terrestre de Carcelén?**

Muy de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Muy en desacuerdo ☐

7. **¿Considera usted qué en el período (2018-2020) se han producido retrasos en la salida de buses o quejas de los usuarios durante la emisión de frecuencias extraordinarias?**

Si ☐ No ☐

8. **¿Basado en los informes emitidos por la EPMMOP considera en la Terminal Terrestre de Carcelén han existido eventos caóticos por la excesiva demanda de pasajeros en épocas de feriados?**

Muy de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Muy en desacuerdo ☐



**9. ¿Considera eficiente la gestión de los organismos de tránsito en la fluidez vehicular fuera y dentro de la Terminal Terrestre de Carcelén?**

Muy de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Muy en desacuerdo ☐

**10. ¿Cree usted que la distribución de andenes, están adecuadamente a la necesidad de las diferentes Cooperativas de Transporte en la Terminal Terrestre de Carcelén?**

Si ☐

No ☐

## Anexo 2 Directivos de las Cooperativas de la Terminal de Carcelén

**Gráfico 15** Directivo cooperativa Santa



**Fuente:** Investigación

**Gráfico 16** Administrativo de Gacela



**Fuente:** Investigación

**Gráfico 17** Directivo de TACA



**Fuente:** Investigación