



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”

CARRERA: SEGURIDAD PÚBLICA

**“ANÁLISIS DE RIESGOS QUE GENERAN INSEGURIDAD EN LOS
USUARIOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE TROLEBUS EN EL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PRIMER
SEMESTRE DEL AÑO 2015”.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN SEGURIDAD PÚBLICA**

AUTOR: YUGCHA CASA KLEBER SANTIAGO

DIRECTOR: MSc: Dr. EDISON SALAZAR

D.M. DE QUITO, JULIO 2015

CERTIFICACIÓN

Informe del Trabajo de Graduación presentado previo a la Obtención del título de Tecnólogo en Seguridad Pública

En mi calidad de Director del trabajo de titulación, desarrollado por el señor **KLEBER SANTIAGO YUGCHA CASA**, estudiante de la Carrera de Seguridad Pública, para optar por el título de TECNÓLOGO EN SEGURIDAD PÚBLICA, cuyo título es

“ANÁLISIS DE RIESGOS QUE GENERAN INSEGURIDAD EN LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE TROLEBUS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015”

Considero que el trabajo presentado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad del D.M. de Quito Julio de 2015

.....

Dr. Edison Salazar M. Sc

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

REPÚBLICA DEL ECUADOR

POLICÍA NACIONAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”

REGISTRO INSTITUCIONAL N0.

“ANÁLISIS DE RIESGOS QUE GENERAN INSEGURIDAD EN LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE TROLEBUS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015”

POR: KLEBER SANTIAGO YUGCHA CASA

El presente Trabajo de Graduación de **TECNÓLOGO EN SEGURIDAD PÚBLICA**, luego de cumplir con todos los requisitos normativos, se aprueba, en nombre del Instituto Tecnológico Superior “Policía Nacional”, en la ciudad del D.M. de Quito, del mes de Julio del 2015

NOMBRE

.....
FIRMA

C.I.....

NOMBRE

.....
FIRMA

C.I.....

NOMBRE

FIRMA

C.I.....

AGRADECIMIENTO

A DIOS por darme salud, sabiduría y fortaleza para continuar y vencer las adversidades.

Y a todas esas personas que aportaron para que hoy este logrando este objetivo y la meta que me trace al momento de haber obtenido un cupo en el ITSPN, maestros, amigos y de manera muy especial a la ayuda incondicional del Dr. Edison Salazar, que con su conocimiento y experiencia supo guiar este trabajo de investigación.

Gracias

DEDICATORIA

A todos quienes formaron parte de esta importante fase en mi vida; que de una u otra manera hicieron posible para la realización del presente trabajo y fueron indispensables en todo momento, mi esposa, mis hijos, mi familia, todos aquellos se interesaron en mí, y depositaron su confianza de manera desinteresada

Kleber Santiago Yugcha Casa

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido del presente trabajo de investigación de Graduación presentado previo a la obtención del título de Tecnólogo en Seguridad Pública me corresponde, y mediante la presente en forma voluntaria, capaz ante la ley realizo una cesión exclusiva de todos los derechos al INTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA POLICÍA NACIONAL, para que el presente trabajo forme parte del patrimonio intelectual del ITSPN y lo utilice conforme crea conveniente.

KLEBER SANTIAGO YUGCHA CASA
C.C. 1717018426

ÍNDICE GENERAL**Contenido**

CERTIFICACIÓN.....	I
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
DECLARACIÓN EXPRESA.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	XI
ÍNDICE.....	XII

RESUMEN

El Sistema de Transporte Trolebús, del Distrito Metropolitano de Quito se dedica a prestar el servicio público de transporte de pasajeros y se mantiene en este tipo de actividad durante 20 años.

Constituye un serio problema que no exista un buen sistema de seguridad motivo por el cual se va a diseñar e implementar un Plan de Seguridad para el Sistema de Transporte Trolebús del Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de minimizar la inseguridad que afecten directamente a quienes utilizan y laboran en el transporte, evitando que haya pérdidas tanto materiales como económicas.

En esta tesis se detallarán alternativas para implementar un mejor sistema de seguridad y así lograr su crecimiento y productividad a nivel de seguridad, también se iniciará con un diagnóstico situacional donde se resaltaré el estado de seguridad que tiene la empresa tanto externamente e internamente, para de esta manera formular estrategias para un mejor desempeño.

Se establece con el direccionamiento estratégico una nueva cultura organizacional, fortaleciendo su misión y visión con objetivos específicos a corto y largo plazo, y surge la necesidad imperiosa de implementar medidas de seguridad

Se propone el diseño e implementación de un plan de seguridad, la misma que se debería recibir capacitación oportunamente a los empleados y choferes de las unidades de transporte del trolebús, para que actúen de manera eficaz de acuerdo a los procedimientos establecidos en caso de asaltos, robos a mano armada, delincuencia organizada o alguna otra emergencia que se susciten en las paradas o dentro de las unidades de transporte

Con la implementación de este Plan, se mejora la capacidad de respuesta ante una emergencia. Recomendamos conservar, dar mantenimiento y

continuidad; con el pasar del tiempo hacer mejoras en esta propuesta para ser artífices del cambio.

ABSTRACT

RISK ANALYSIS INSECURITY IN GENERATING SYSTEM USERS OF TRANSPORTATION TROLLEY IN THE METROPOLITAN DISTRICT OF QUITO

Trolley Transport System, the Metropolitan District of Quito is dedicated to providing public passenger transport service and remains in this activity for 20 years.

Is a serious problem that there is a good security system why will design and implement a Security Plan for Transportation System Trolebús the Metropolitan District of Quito, in order to minimize uncertainty directly affecting those use and work in the transportation, avoiding the occurrence of both material and economic losses.

In this thesis alternatives detailing to implement a better security system and thus achieve its growth and productivity level of security, also will begin with a situational analysis where the security state that the company both externally and internally is highlighted, of Thus formulate strategies for better performance.

Established with the strategic direction a new organizational culture, strengthening its mission and vision with specific short and long term goals and arises the urgent need to implement security measures

The design and implementation of a security plan, the same should receive timely training to employees and drivers of transport units trolleybus, to act effectively according to the procedures in case assaults, robberies is proposed armed robbery, organized crime or other emergency that may arise at stops or in transport units

With the implementation of this Plan, improves emergency response. We recommend keeping, maintaining, and continuity over time make improvements in this proposal to be agents of change.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, presenta una “Propuesta para la Elaboración del Plan de Seguridad para el Transporte Urbano”; lo cual, se va a aplicar en el Sistema de Transporte Trolebús del Distrito Metropolitano de Quito. Se considera que la presentación del formato es más entendible si se lo aplica sobre una situación real como la organización mencionada, además que existe el aporte investigativo para desarrollar el presente documento.

La comunicación cumple un rol importante, principalmente si se trata de la seguridad de los usuarios del Trolebús. Es por esto, que la difusión de estrategias como medidas de prevención a los diferentes problemas que se desarrollan en un sistema masivo de transporte como pueden ser, sitios de conflictos, siniestros, robos internos y externos etc., es necesario que la comunidad en general, conozca la forma de actuar, para que puedan dar inicio a un proceso que conlleve a la solución del problema o evento suscitado; procesos que deben ser de dominio público y ágiles para garantizar por un lado eficiencia y confidencialidad a la vez.

La EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO con la Jefatura de Seguridad, el Departamento de Comunicación Social y Servicio al Cliente, realiza su planificación anual, a través del Plan Operativo, mismo que cuenta con la coordinación de las demás áreas existentes, de tal forma que se centralicen los gastos publicitarios o de difusión e impresión, y cada área puede dar seguimiento a sus campañas comunicacionales respectivas, las mismas que tienen que estar alineadas a las políticas establecidas.

ÍNDICE

MARCO CONTEXTUAL.....	1
ANTECEDENTES.....	1
EL PROBLEMA.....	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
OBJETIVOS.....	9
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
JUSTIFICACIÓN.....	10
CAPÍTULO I	11
1 MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	11
1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA.....	13
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	25
1.4 MARCO LEGAL.....	29
CAPÍTULO II	35
2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
2.1 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	35
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
2.4 PLAN DE MUESTREO.....	38
2.5 PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACION.....	39
2.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	43
2.7 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	43

CAPÍTULO III.....	56
3 PROPUESTA.....	56
3.1 TEMA.....	56
3.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	56
3.3 JUSTIFICACIÓN.....	57
3.4 OBJETIVOS.....	58
3.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	58
3.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	58
3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	59
3.6 PRESUPUESTO.....	59
3.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA.....	60
3.7.1 CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA.....	61
3.7.2 RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA.....	61
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.....	62
FUENTES DE CONSULTA.....	64
ANEXOS.....	65

MARCO CONTEXTUAL

ANTECEDENTES

Luego de varios estudios efectuados por expertos extranjeros en transporte, pertenecientes a diversos organismos de ayuda como el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), técnicos rusos, argentinos, chilenos, brasileños, entre otros, coincidieron que la alternativa para racionalizar el transporte en Quito constituía la implementación del Trolebús.

Descartando así otros sistemas de transporte como el tren ligero, monorraíl por sus características. El concepto del trolebús se ha enmarcado en la del metro liviano• caracterizado por una ruta exclusiva, estaciones pre- pago y plataformas de ingreso a nivel del piso de los trolebuses.

En 1995 el Distrito Metropolitano de Quito mediante resolución No. 048 de 17 de noviembre, crea la Unidad Descentralizada para la Gestión y Operación del Trolebús, quien era la entidad encargada de brindar el servicio de transporte público mediante Trolebuses.

El 17 de diciembre de 1995, con 14 trolebuses se inauguró la primera etapa del Trole, en el tramo comprendido entre la Estación Sur El Recreo y la calle Esmeraldas, más las líneas alimentadoras del Sur. En esta etapa se transportó un promedio de 50.000 pasajeros.

En 1996 mediante Resolución No.060 del 1° de febrero de 1996, el Alcalde Metropolitano de Quito le asignó atribuciones al Director para que pueda dirigir y administrar, con mayor independencia, los diferentes procesos y recursos de la Unidad.

El 19 de marzo de 1996, entró en servicio la segunda etapa, desde El Recreo hasta La Colón, con 32 unidades, luego de superar un grave conflicto con los transportistas, por lo que la ciudad fue declarada en estado de emergencia. El promedio de usuarios que se transportó fue de 90.000 pasajeros.

El 21 diciembre del mismo año se inauguró la tercera etapa, desde la Estación Sur El Recreo hasta la Estación Norte La Y, con la operación de 54 vehículos integrando a Quito con un moderno sistema de transporte. El promedio de usuarios que se transportó inicialmente, fue de 120,000 pasajeros.

En el año 2000 se inauguró la extensión Sur que comprendía desde la Estación Morán Valverde hasta la Estación Norte La Y, con 113 unidades. A inicios del 2004 se incrementa la demanda por la finalización de trabajos en el Intercambiador de la Villaflora. Se incorporaron otros servicios: Expresos Estudiantiles, Trole Tour, entre otros que han optimizado el servicio.

Durante el 2005 en coordinación con la Policía Nacional y la Policía Metropolitana se han venido ejecutado Campañas de Educación Vial, Seguridad, Peatonización, entre otras.

Un hecho importante en el 2006, es el apoyo e importancia que el Sistema Trolebús dio al arte y cultura, promoviendo en las Estaciones Arte en el Trolebús, cabe destacar que el Trolebús ha participado como pionero en la operación de los corredores que se han ido incorporando al servicio de la ciudad: Corredor Nororiental y Sur Oriental (Ecovía) y Corredor Central Norte.

En la actualidad la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), es la encargada de administrar los tres corredores viales principales de la ciudad: Central Norte, Nororiental y Sur Oriental (Ecovía) y el corredor Central (Trolebús).

Este sistema integrado es una red de líneas de transporte urbano que se enlazan entre sí mediante estaciones de transferencia y paradas de integración. Esto posibilita a los usuarios diseñar su propia ruta y trasladarse a cualquier punto de la ciudad pagando un solo pasaje lo que facilita a la población de bajos recursos económicos que viven en los lugares más alejados de la ciudad. (Tarifa Normal: 0,25 centavos, Tarifa reducida: 0,12 centavos para menores de 18 años, personas de la tercera edad, personas con capacidades especiales previa presentación de la credencial respectiva).

El Trolebús al igual que la Ecovía trabaja los 365 días del año, las 24 horas, prestando un servicio ininterrumpido, rápido y seguro en paradas establecidas dentro del sistema y facilitando su movilización en horarios programados.

El Trolebús fue una compañía anónima, cuyo órgano rector era la Junta General de Accionistas desde el 2007. Pero el jueves 8 de julio del 2010, en sesión ordinaria del Concejo Metropolitano de Quito, se aprobó en segundo debate la ordenanza 314 de creación de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ).

El 13 de julio del 2010, se crea la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito - EPMTPQ, mediante Ordenanza N°0314 del 13 de julio, existiendo una diferencia con las dos Resoluciones anteriores, facultando el manejo de todos los corredores del Distrito Metropolitano de Quito hasta la actualidad.

MISION EPMTPQ.

Operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito y brindar asesoría técnica especializada a

instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras en el ámbito del transporte.

VISION EPMTQ.

Fortalecer la imagen institucional mediante la gestión empresarial para el período 2013 — 2017, con funciones nuevas y estructuradas acorde con la importancia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y en armonía con los otros órganos del Municipio, siendo el servicio de transporte público de mayor impacto en la comunidad quiteña, y del Ecuador en general, logrando la efectividad empresarial y participando de las decisiones y cambios de la Municipalidad.



Actualmente el Trolebús tiene en funcionamiento cinco circuitos troncales principales; tres expresos (dos para estudiantes y uno para trabajadores) que se desplazan entre estaciones sin paradas intermedias en los horarios pico; uno especial hacia la terminal Quitumbe; y uno que funciona entre la media noche y las cinco de la mañana para cubrir un servicio 24 horas.

Al momento el sistema cuenta con un total de 113 unidades articuladas. Se calcula que un promedio de 83 unidades circulan por hora, mientras que en

horario pico (06:00-08:30 y 16:00-19:30) el número aumenta a 96 unidades por hora.

Se cree que a diario viajan 300.000 pasajeros en transporte público, debido al incremento de robos con violencia, arranches, hurtos, acosos sexuales y otros actos delictivos cometidos por sujetos que utilizan nuevas técnicas y modalidades para acechar a moradores, transeúntes; afectando la calidad de vida, esto se debe a la falta de control y coordinación de las autoridades locales, nacionales y seccionales que prestan poco interés a la seguridad de los usuarios del trolebús, generando miedo, desconfianza, sentimientos de angustia, frustración, desamparo y un ambiente generalizado de estrés en toda sociedad. Según estadísticas, el incremento del auge delictivo se ha visto reflejado en las paradas que no tiene mucha afluencia de pasajeros debido a su situación urbana, procedencia poblacional y situación delictiva.

Los usuarios del Trolebús manifiestan que la inseguridad en este medio de transporte en los últimos años es mayor, los empujones y las aglomeraciones en varios circuitos del sistema integrado de transporte Trolebús y Ecovía, debido a la no presencia de Policías Municipales, ni Policías Nacionales; en algunas paradas que resguarden el orden y la seguridad de los señores usuarios que es lo primordial para dar un buen servicio, en este medio de transporte se evidencia poco respeto hacia las personas con discapacidad, las de la tercera edad y mujeres embarazadas, no se trata de aumentar unidades o frecuencias para solucionar el problema de aglomeraciones, empujones, agresiones entre usuarios y la falta de respeto hacia los demás; el problema más importante que es de robos y acoso sexual, que en los últimos años ha aumentado.

En la estación del Trolebús del Recreo, se han retirado las barras de hierro que estaban colocadas, con el fin de no tener tumultos y aglomeraciones al momento de ingresar al interior de las unidades, y estas obligaban a los usuarios a formar filas.

Para los pasajeros, el resguardo de la policía metropolitana es necesario, aunque no se logra evitar los robos, que ocurren aprovechando la gran afluencia de personas cuando toman alguna unidad del trolebús, pero si ayudan a disminuir el cometimiento de los mismos.

Mejorar la seguridad de los usuarios en los circuitos del sistema Trolebús, Ecovía y Corredor Sur Oriental, es una prioridad de la actual administración municipal, bajo la coordinación Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), la declaratoria de emergencia ha permitido la recuperación de 43 de 58 unidades que estaban paradas por falta de mantenimiento e incrementar la presencia de la Policía Metropolitana en paradas y unidades en las horas de mayor afluencia en las estaciones del Sistema Metropolitano de Transporte (SMT).

De acuerdo a cifras de la Policía Metropolitana, se han registrado más de 518 aprehensiones de personas, en acción de robo y hurto, flagrante de esta cifra menos del 2% recibió sentencia, porque los afectados presentaron la denuncia respectiva, en los demás casos, recuperaron el objeto sustraído y no presentaron la denuncia, permitiendo que recuperen la libertad sin que reciban ninguna sanción. Existen casos en donde los uniformados han detenido hasta 3 veces en el mismo día a un antisocial.

EL PROBLEMA

1. PROBLEMATIZACIÓN.

Existe una falta de cultura de seguridad ciudadana, en los padres de familia, profesores y estudiantes de los colegios de la ciudad de Quito, lo que se traduce en el comportamiento de la población, que de no ser corregido, desde la niñez, aumentará en forma alarmante la inseguridad ciudadana en los próximos años.

La seguridad de la población, es considerada como una de las partes vulnerables, que está sumamente amenazada la misma que se transforma en un peligro para la sustentabilidad de los procesos de desarrollo.

Para quienes conocemos con criterio técnico, el avance delincuencial en los próximos años, estos resultados se convierten en un reto, desde el campo de acción de la policía, respaldada en la misión constitucional. Ofrecer alternativas factibles para comprometer a la ciudadanía en la custodia de su propia seguridad.

Tradicionalmente el desarrollo del país se lo ha visto al margen de la seguridad, entregando tan seria responsabilidad a la Policía Nacional; mientras los gobiernos se han esforzado por comprometer a toda la población en el desarrollo del país, en términos de educación, salud, producción, no se ha manejado la misma política en lo que se refiere a seguridad.

La falta de conocimiento de los usuarios del sistema de transporte masivo, sobre sus derechos, obligaciones y estrategias de actuación al momento de querer utilizar este medio de transporte.

También es importante que el personal de guardias y supervisores conozcan en profundidad cuáles son los procedimientos parapoliciales que pueden dar y los límites en que tienen que cumplir tales tareas, para lo cual se requiere elevar el

conocimiento sobre la gestión y los procedimientos operativos de supervisión, fortaleciendo las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

El incremento de la delincuencia que está viviendo el país, la política de Gobierno, en su modelo de gestión de seguridad ciudadana; ha implementado a través del Ministerio del Interior el diseño y elaboración de un plan de seguridad a nivel nacional, esto debido al poco apoyo de las autoridades anteriores, jefes encargados de la seguridad; que no posee el plan de seguridad que debería tener todos los sistemas de transporte urbano, interparroquial e interprovincial a nivel nacional de esta manera prevenir cualquier tipo de incidente natural o antrópico limitar y clasificar la ubicación de los principales sitios de riesgos.

Los ciudadanos como respuesta a las deficiencias del sistema han creado mecanismos de defensa, que siendo un potencial aporte al control y prevención del delito, que al no estar debidamente canalizados, presentan el riesgo de desconocer la institucionalidad legal como ya ha sucedido en varios casos en el país, en que la población ha hecho justicia por su propia cuenta linchando y castigando públicamente a los delincuentes.

Las formas de delitos ya conocidas por la gente; que eso no ocurre solamente en el Trolebús, sino también en la Ecovía, Metrobús, Corredor Sur Oriental, de los cuatro sistemas de transporte metropolitano que tiene Quito, la gente que utiliza el Trolebús es la más vulnerable al robo. Alertan a la ciudadanía a auto protegerse de manera organizada y formal, de modo que no constituya únicamente un enunciado de recomendaciones o un tema tratado tangencialmente en la educación.

Exige por tanto un proyecto estratégico que plantea objetivos y acciones de corto, mediano y largo plazo, para fundamentarse en las políticas de prevención; y

el planteamiento de un plan de seguridad en el transporte urbano del Distrito Metropolitano de Quito, reduce los riesgos que existen en contra de los usuarios de servicio de transporte del trolebús.

3. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL.

Identificar los índices de inseguridad, que existe en el sistema de transporte trolebús que afecta a los usuarios del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos a los mismos beneficiarios a fin de obtener resultados que permitan proporcionar un plan de seguridad acorde a la realidad del sistema de transporte trolebús en el Distrito Metropolitano de Quito a partir del segundo semestre del año 2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Elaborar un plan de seguridad, que estará dirigido en beneficio de la seguridad, de los usuarios del transporte por medio de una encuesta que se realizará a los usuarios del trolebús del DMQ.
- Capacitar e instruir de manera eficiente en temas de autoprotección, a los usuarios en caso de ser víctima de un robo o hurto en el interior de alguna de las unidades, paradas o estaciones del trole bus.
- Disponer de personal de seguridad privada, que estén organizadas, formadas y adiestradas; en defensa personal, procedimientos legales, en caso de robo o hurto, que sufra algún beneficiario del trolebús en el interior de las unidades o en las estaciones y paradas, que garanticen rapidez y eficacia en las acciones a emprender, con el plan de seguridad a implementar en el sistema de transporte trolebús.

4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

En la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), mediante investigaciones exploratorias y de campo, se ha determinado que los usuarios no conocen sus derechos y obligaciones, al instante que se atenta a su integridad, el momento de hacer uso del servicio, la falta de cultura de los mismos; se conoce que por medio del Departamento de Servicio al Cliente en el área de quejas, que la inseguridad es un problema que provoca la insatisfacción del servicio al cliente.

La invasión en la vía exclusiva del Trolebús, por parte vehículos livianos particulares, genera incomodidad en los usuarios, ya que el servicio se caracteriza por la rapidez, especialmente en las horas pico.

Por eso, el Municipio de Quito, que actualmente se encuentra en la ampliación de rutas del Proyecto Trolebús, ha previsto la necesidad de instalar un Sistema de Telecomunicaciones sobre el que se transmita voz, datos y vídeo a lo largo de su trayecto.

Por las razones mencionadas es primordial la aplicación de un Plan de Seguridad, ya que al conocer la ciudadanía sobre sus derechos y obligaciones, la manera de actuar ante un eventual siniestro, contaría con una cultura de reclamo en defensa de sus intereses para su beneficio, convirtiéndose en un instructivo para el público interno y externo y determinar sus necesidades o requerimientos, para un perfecto desarrollo en el campo profesional y podrá actuar con estrategias definidas, tendrá mejor conocimiento de la problemática en seguridad y podrá fomentar el mantenimiento de políticas para la defensa del usuario.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La seguridad es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los usuarios, también de los que prestan servicio he involucra una serie de aspectos que podemos englobar básicamente en cuatro puntos:

SEGURIDAD PÚBLICA: sistema que permite el libre desplazamiento del usuario por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.

SEGURIDAD SOCIAL: sistema que permite el libre desplazamiento del usuario por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.

SEGURIDAD INFORMATIVA: sistema de comunicación que permite el conocimiento sobre la seguridad en el transporte

SEGURIDAD VIAL Y DEL TRANSPORTE: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del usuario desde la salida del lugar de embarcación habitual hasta su llegada al lugar de destino.

El usuario representa uno de los ingresos más importantes para el transporte urbano.

Disponibilidad de la información.

El usuario debe estar informado, debe saber a dónde recurrir en caso de emergencia, debe conocer vías de evacuación; la incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro. Es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma; en este aspecto no sólo nos referimos a sistemas de señalética, sino también a que el personal de la industria turística que tenga contacto con el turista debe hablar el mismo idioma.

Si bien diremos que la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y reales, la sola presencia de miembros de la Policía Nacional, la Policía Metropolitana y Guardias de Seguridad Privada es el mejor ejemplo de esto.

La presencia de los mismos, da mayor confianza y tranquilidad al usuario y mejor aún, si el efectivo de seguridad permanece en la horas de mayor afluencia de usuarios, es en ese momento en que los delincuentes aprovechan para realizar sus atracos.

El usuario no denuncia los delitos sufridos.

Algunas veces por vergüenza, aunque por lo general no lo realizan es más por la pérdida de tiempo que ellos manifiestan, único recurso no reembolsable del usuario. En este sentido es importante señalar que los problemas del usuario deben ser atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías o llenando formularios en la fiscalía.

Mantenimiento del orden.

Muchas veces nos encontraremos con usuarios que realizan reclamos en formas exageradas y violentas, casos como estos deben ser solucionados con discreción y en forma rápida, estos disturbios contribuyen a una mala imagen que el resto de los pasajeros. Las pandillas juveniles son quizá, la primera forma de organización delictiva; Allí es donde se forman los futuros violadores de las leyes penales.

Se debe mencionar además que en la actualidad los delitos se cometen en su gran mayoría por adolescentes menores de 18 años e incluso niños, las que aprovechan realizar en las aglomeraciones de gente en las paradas más concurridas y centro de acopio, la misma que causa daño a la integridad de las personas, aun cuando éstas reaccionan pasivamente frente las amenazas.

1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA

1.2.1 NORMATIVA LEGAL EN EL ECUADOR

Cabe señalar en ésta investigación, que es necesario conocer nuestros derechos y obligaciones constitucionales y legales. Aunque la normativa es extensa para que un ciudadano pueda manejarla, así como para ser difundida a través de varias campañas comunicacionales, sí es importante citarla.

En marcha plan de Seguridad Integral en la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros (EPMT- Q). En al menos el 70% de la flota de articulados del Trolebús, Ecovía y Sur Oriental se entrega el servicio de seguridad, a través de guardias privados, con el apoyo de la Policía Metropolitana y Policía Nacional en las Estaciones y Paradas.

De acuerdo al plan desarrollado los guardias al interior de las unidades cumplen con las siguientes tareas específicas:

- Realizaran su inspección aleatoriamente, dependiendo del sector y la ruta, ocuparán cualquiera de las puertas de acceso a los buses, ejerciendo control sobre la gestión del viaje y dando prioridad en el acceso a los usuarios más vulnerables y asignándoles los puestos correspondientes.
- Coordinarán conjuntamente con el conductor el cierre y apertura de puertas, el arranque del bus cuando los pasajeros estén en posición segura.
- Organizarán el ingreso para evitar empujones y desorden.
- Durante el viaje vigilará las pertenencias de los pasajeros y observará a gente sospechosa para evitar situaciones delictivas.
- En el caso de que se presente algún hecho, informarán al Centro de Control de la EPMTQ-Q, a través de las radios de comunicación del bus, para aplicar el protocolo de seguridad necesario.
- Siempre estará pendiente del desempeño de la operación del bus y el comportamiento de los pasajeros.
- Atenderán cualquier necesidad de apoyo a recaudadores de las estaciones cercanas a las rutas que trabajen, a eventos imprevistos en las paradas a las que se aproximen, o a asuntos de seguridad vial en el trayecto que impidan la circulación normal de los buses.
- Impedirán el ingreso de vendedores y mendigos a las unidades.

El plan de seguridad además cuenta con el soporte tecnológico, a través del Centro de Control enlazado al ECU 911 para lo cual se está trabajando en los

protocolos de emergencia y contingencia, circuito cerrado de cámaras, botón de pánico y telefonía IP, además de la seguridad motorizada en la vía.

Hasta marzo se tiene previsto implementar el plan en 30 buses del Corredor Sur Occidental y hasta abril en 30 buses del Corredor Central Norte progresivamente.

1.2.2 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

1.2.2.1 La Ley de Seguridad Nacional

El Art. 48 de la Ley de Seguridad Nacional literal c determina la función del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas para planear la organización, preparación y empleo militar de la Policía Nacional para la seguridad interna y la defensa militar del país, como Fuerza Auxiliar.

El Art. 113 del mismo cuerpo legal establece: "La Dirección Nacional de Defensa Civil organizará las Unidades Auxiliares de Defensa Civil, con la finalidad de reforzar a la Policía Nacional, Cruz Roja Ecuatoriana y Cuerpo de Bomberos, en cumplimiento de las actividades inherentes al COE".

El estudio y análisis del tema de la seguridad ciudadana compromete una revisión histórica aunque muy ligera, para comprender su desarrollo.

Hasta el siglo XVIII la seguridad estuvo ligada básicamente a la personalidad del ser humano; a partir del siglo XIX se desarrollan las teorías de la persona jurídica y el concepto de seguridad pasa a ser de responsabilidad de las instituciones del estado, consolidándose esta situación durante el siglo XX.

La seguridad en esencia, es propia de la naturaleza social del hombre, en la medida que sólo puede ocurrir en el contexto de las relaciones humanas dentro de la sociedad.

En este sentido todo parece apuntar a la construcción de la convivencia humana dentro de un ambiente de paz, orden y seguridad, sobre la base del respeto a los derechos inseparables del ser humano, el derecho a una vida digna y justa donde la gran mayoría satisfaga las necesidades y se proyecte hacia un nuevo orden social.

Pero al mismo tiempo el tránsito hacia formas sociales más evolucionadas del hombre conlleva a la generación de ciertos niveles de inseguridad cuando los satisfactores de las necesidades pasan a ser cada vez más insuficientes.

A la seguridad hay que entenderla como un medio que permite alcanzar las finalidades sociales y humanas trascendentales, lo que es esencial para la existencia humana en sociedad; de allí que es necesario que todos los sectores sociales estén conscientes que es una tarea compartida entre la sociedad civil y la responsabilidad del Estado de garantizar dicha seguridad, definiendo las competencias que cada una de ellas debe asumir; obviamente dentro de un marco normativo al que todos deben someterse para ejercer los derechos y obligaciones en aras del bien común.

1.2.2.2 DE LOS PASAJEROS

Art. 201.- *Los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a:*

a) Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente;

- b) Exigir de los operadores la observancia de las disposiciones de la Ley y sus reglamentos;*
- c) Que se otorgue un comprobante o etiqueta que ampare el equipaje, en rutas interprovinciales, interprovinciales e internacionales; y, en caso de pérdida al pago del valor declarado por el pasajero;*
- d) Denunciar las deficiencias o irregularidades del servicio de transporte de conformidad con la normativa vigente;*
- e) Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; y,*
- f) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.*

Art. 202.- *Los usuarios o pasajeros del servicio de transporte público tendrán las siguientes obligaciones:*

- a) Abstenerse de utilizar el servicio de transporte público cuando su conductor se encuentre con signos de ebriedad, influencia de estupefacientes o psicotrópicos;*
- b) Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad, actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad o integridad de los usuarios o que contravengan disposiciones legales o reglamentarias;*
- c) Exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, y solicitarla con la anticipación debida;*
- d) Abstenerse de ejecutar o hacer ejecutar actos contra el buen estado de las unidades de transporte y el mobiliario público;*

e) *En el transporte público urbano ceder el asiento a las personas con capacidades especiales, movilidad reducida y grupos vulnerables;*

f) *No fumar en las unidades de transporte público;*

g) *No arrojar desechos que contamine el ambiente, desde el interior del vehículo;*
y,

h) *Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.*

Art. 203.- *En los casos que se atente contra los derechos de los usuarios, la Policía Nacional está obligada a prestar auxilio inmediato.*

1.2.2.3 DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

Art. 215.- *Para poder transitar dentro del territorio nacional, todo vehículo a motor, sin restricción de ninguna naturaleza, sea de propiedad pública o privada, deberá estar asegurado con un Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT vigente, el cual se registrará con base a las normas y condiciones que se establezcan en el Reglamento.*

Art. 216.- *El SOAT es de carácter obligatorio, irrevocable, a favor de terceros, de cobertura primaria y universal; no excluye y será compatible con cualquier otro seguro, sea obligatorio o voluntario, que cubra a personas con relación a accidentes de tránsito, salud o medicina prepagada los cuales se aplicarán en exceso a las coberturas del SOAT.*

El seguro obligatorio de accidentes de tránsito a personas, estará gravado con tarifa cero del impuesto al valor agregado, y exento de los demás tributos que gravan, en general, a los seguros.

1.2.2.4 DISPOSICIONES GENERALES DE TRANSPORTE TERRESTRE

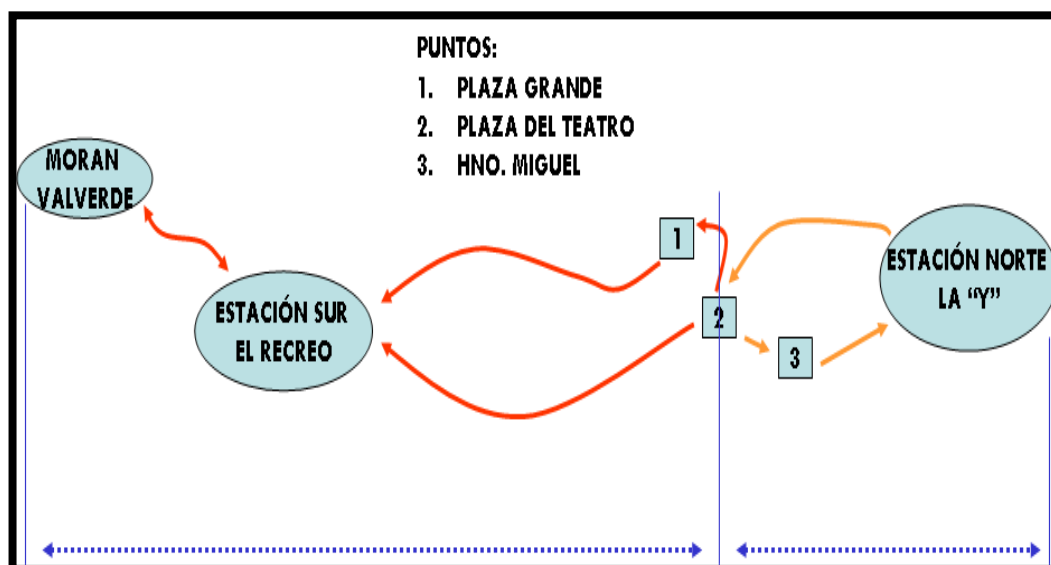
SEGUNDA.- De forma excepcional los denominados tricimotos, moto taxis o triciclos podrán prestar servicio comercial en lugares donde sea segura y posible su prestación, sin afectar el transporte público o comercial, siempre y cuando se sujeten a las restricciones de circulación determinadas por los órganos competentes y a las condiciones técnicas que para el efecto se determinaran en el Reglamento de esta Ley.

TERCERA.- Las infracciones de tránsito tipificadas en esta Ley, comprenden también a la transportación ferroviaria y buses de transporte rápido en vías exclusivas.

SISTEMA DE SEGURIDAD INTEGRAL DE LA EMPRESA TROLEBÚS

En la actualidad el Trolebús cuenta con un sistema de seguridad tecnológicamente de punta en lo que se refiere al control de recaudo y seguridad.

TRAMOS DEL SERVICIO DE PATRULLAJE.



SERVICIO DE TRANSPORTE DE VALORES PARA LA UOST						
TRAMO	SECTOR	FRECUENCIAS	HORA APROXIMADA	Km. FRECUENCIA	Km. DIARIO	Km. MENSUAL
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TS-MORAN VALVERDE-TS ▪ TS-PLAZA DEL TEATRO-TS 	1	07:30 - 09:30	24	24	720
		1	11:30 - 13:30	24	24	720
		1	16:00 - 18:00	24	24	720
		1	20:45 - 22:45	24	24	720
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TN-HNO. MIGUEL-TN 	1	07:30 - 09:30	15	15	450
		1	11:30 - 13:30	15	15	450
		1	16:00 - 18:00	15	15	450
		1	20:45 - 22:45	15	15	450
TOTAL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VALORES					156	4680

NUEVO SERVICIO DE TRANSPORTE PARA CALDERÓN



Desde hoy entró en vigencia la tarifa de 0,25 centavos para el nuevo circuito desde Calderón que comenzó a operar el viernes 1 de mayo, tras lo cual se estableció un periodo de gratuidad de 5 días se realizaban las últimas evaluaciones, las que terminaron ayer.

A partir de este día, los usuarios del nuevo circuito se articularán al sistema de transporte y podrán atravesar la ciudad pagando un solo pasaje, desde los sectores Oyacoto, Calderón, Alborada, Bellavista, Cabuyal, Collas, Cisne, Marianas y Llano Grande.



Más de 110 mil personas se benefician con el nuevo servicio de transporte para la parroquia de Calderón que este lunes 4 de mayo puso oficialmente en funcionamiento.

El nuevo corredor Carcelén-Calderón de transporte público municipal trasladando, desde este viernes 01 de mayo, a los habitantes de los sectores de Llano Grande, Oyacoto, El Cisne, Cabuyal y La Alborada hasta el terminal de Carcelén a través de cinco rutas alimentadoras.

HORARIO DE VELADA DEL TROLEBÚS BENEFICIA A CIENTOS DE CIUDADANOS



Gracias al horario de velada del Trolebús se puede cruzar la ciudad, a altas horas de la noche, de una manera segura y económica, la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), entidad que administra el Corredor Central Trolebús en la capital.

El horario de velada funciona de lunes a viernes de 12:00 a 05:00, y los sábados y domingos de 22:00 a 06:00. El servicio de Trolebús está disponible las 24 horas, durante los 365 días del año.

EL RESPETO ES FUNDAMENTAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO



Todos los días personal del trolebús, orienta a los usuarios del transporte, con la finalidad de que se respeten los espacios preferenciales y se priorice la seguridad de menores de edad, madres con niños en brazos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y adultos mayores.

En este trabajo intervienen 70 guardias de seguridad y 120 de la Policía Metropolitana quienes rotan por todas las paradas. La contribución de la ciudadanía es fundamental, ya que diariamente transitan en promedio 950 mil usuarios en el Sistema Integrado de Transporte Público.

80 CONDUCTORES QUE OPERAN LOS NUEVOS BUSES RECIBIERON CAPACITACION



Ochenta conductores fueron capacitados en las semanas previas a la entrega de los 40 buses articulados que se incorporaron el 5 de marzo al sistema de transporte metropolitano de pasajeros de Quito y son quienes operan estas unidades que actualmente sirven al Trolebús y la Ecovía.

La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), actualmente cuenta con 600 conductores dentro del sistema conformado por el Trolebús, la Ecovía y los corredores Sur Oriental y Sur Occidental.

CIRCUITOS Y HORARIOS

Circuitos	Quitumbe	Moran Valverde	El Recreo	Santo Domingo	El Ejido	La Colon	La Y	Carcelén	Horarios	
									Lunes - Viernes	Feridos
C1			←	→					05h00-24h00 (2-3min)	06h00-22h00 (3-4min)
C2		←							05h20-10h19 (5min)	No Opera
C2-Q	→								16h00-20h14 (5min)	No Opera
C3				←	→				06H15-20H07 11H20-15H07 (12min)	No Opera
C4	←					→			05H16-20H07 (6-8min)	06h00-18h51 (6-8min)
C5	←						→		06h15-08h12 12h10-20h37 (10min)	No Opera
C Q R	←		→						09H00-23H40 (8min)	06h05-21h40 (8min)
24 HORAS	←							→	24h00-05h00 (60min)	22h00-06h00 (60min)
EXPRESO ESCOLAR		De Sur a Norte		←	→			De Norte a Sur	06h15,13h15 06h25,13h30 06h40,13h45	No Opera
EXPRESO LA Y - EL RECREO				←	→				05H25-08H25 15H20-20H00 (12/15min)	No Opera



1.3 MARCO CONCEPTUAL

1.3.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

CALIDAD DEL SERVICIO: La calidad no reside sólo en lo tangible de la oferta, sino también en los servicios que se incorporan y a través de los que se puede mejorar el grado de satisfacción del mercado potencial al cual se dirige la oferta.

CANAL DE COMUNICACIÓN: Es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadores de la información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Estos pueden ser personales o masivos, los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa (voz a voz), los canales masivos pueden ser escrito, radial, televisivo e informático.

COMUNICACIÓN: Proviene del latín communis, común. Al comunicarnos tratamos de establecer algo en común con alguien, además es la transmisión verbal o no verbal de alguien que desea expresar algo.

CULTURA: Toda clase de comportamiento aprendido por el hombre en todo su existir.

DELINQUIR: Violar una ley o mandato

DELITO FLAGRANTE: En el mismo momento en el que se comete un quebrantamiento de la ley.

.

DEMANDA: Conjunto de bienes o servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir a cada nivel de precios, manteniéndose constantes el resto de las variables, también se define como petición de compra de un título, divisa o servicio.

ESTRATEGIA: Acción o conjunto de acciones que conllevan al cumplimiento de un fin establecido.

ESTUDIOS DESCRIPTIVOS: Es el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente.

FUENTES PRIMARIAS: Son aquellas fuentes que contienen información nueva u original y cuya disposición no sigue, habitualmente ningún esquema predeterminado.

FUENTES SECUNDARIAS: Son las que contienen material ya conocido, pero organizado según un esquema determinado. La información que contiene referencia a documentos primarios. Son el resultado de aplicar las técnicas de análisis documental sobre las fuentes primarias y de la extracción, condensación u otro tipo de reorganización de la información que aquéllas contienen, a fin de hacerla accesible a los usuarios.

HORAS PICO: Se refiere a las distintas horas en las que regularmente se producen congestiones en la vía pública, hay una sobredemanda del transporte.

IDENTIDAD: Es la tendencia a obtener o asimilar los rasgos distintivos de otro individuo, líder o grupo social.

IMAGEN: Palabra o expresión que sugiere algo con lo que tiene cierta relación o analogía.

INTERCULTURALIDAD: Se refiere a la conflictiva convivencia de distintas culturas en un mismo entorno.

MEDIOS IMPRESOS: Son publicaciones para el público en general, como revistas especializadas, diarios, guías telefónicas y directorios industriales en los que una empresa puede publicar sus anuncios.

MÉTODO DEDUCTIVO: En ella se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios.

MISIÓN: Enunciado corto que establece el objetivo general y la razón de existir de una dependencia, entidad o unidad administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización..

POA: Es un plan operativo anual, es un proceso que las empresas u organizaciones utilizan para la medición de resultados.

PROGRAMAS DE ACCIÓN: Programa detallado que muestra lo que debe hacerse, quién lo hará, y cómo se coordinarán las decisiones y medidas para poner en marcha los planes y la estrategia de mercadotecnia.

PUBLICIDAD: La publicidad es una subdivisión del marketing que abarca todo lo que tiene que ver con mensajes pagados que promueven los productos, servicios, ideas o conceptos. El estilo y lo que ofrezca la publicidad tendrán influencia en el concepto que se forme el consumidor del producto y eso les hará tener una actitud positiva o negativa frente al mismo.

SERVICIO AL CLIENTE: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure el uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

SISTEMA DE RADIOS TRONCALIZADOS Se caracteriza por la seguridad y confiabilidad con varias opciones de cobertura, operación rápida y eficiente aún con un gran número de usuarios.

Para las organizaciones donde la comunicación efectiva y privada son parte vital de la operación diaria, un sistema de radio troncalizado ofrece la cobertura, la eficiencia de canales, la seguridad y la flexibilidad necesarias.

SLOGAN Es la frase de un anuncio que resume el mensaje publicitario.

SEGURIDAD: Es una necesidad del ser humano, ya que ésta le da un sin número de sensaciones positivas o negativas según la percepción de cada individuo, las percepciones positivas dan confianza y libertad de riesgos, las negativas son las que presentan desequilibrio y buscan protección.

SEGURIDAD INTEGRAL: La Seguridad Integral supone una aplicación globalizadora en la que se tienen en cuenta los aspectos humanos, legales, sociales, económicos y técnicos, de todos los riesgos que puedan afectar a todos los sujetos activos participantes en la actividad de una entidad

TELEMETRÍA Arte de medir distancias entre objetos lejanos.

TRONCAL Es el enlace mayor entre la cabecera y las líneas alimentadoras.

USUARIOS Es cuando se utiliza habitualmente un bien o servicio. Es el activo más valioso de una compañía. Sin ellos, las empresas no tendrían razón de ser. Los usuarios son personas que están dispuestas a pagar cierta cantidad de dinero en forma ordinaria por adquirir un servicio que satisfagan sus necesidades.

VISIÓN Es la imagen futura de la organización, es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis

muchas de las operaciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

VIOLENCIA: La violencia se concibe no solo desde el punto de vista objetivo, como actividad concreta que causa perjuicio a las personas, sino también desde el subjetivo, esto es, desde las percepciones de inseguridad que se producen en la sociedad; en este sentido, abarca no solo la violencia delictiva, sino la que se expresa cotidianamente en la sociedad como afectación a la convivencia y demostración de intolerancia o de perjuicios.

1.4 MARCO LEGAL

El presente trabajo de investigación estará respaldado en varios códigos, y en ciertos artículos que se detallarán a continuación con el propósito de brindar fundamentación legal a la investigación.

1.4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

Art. 349.- El Estado garantizará al personal docente, en todos los niveles y modalidades, estabilidad, actualización, formación continua y mejoramiento pedagógico y académico; una remuneración justa, de acuerdo a la profesionalización, desempeño y méritos académicos. La ley regulará la carrera docente y el escalafón; establecerá un sistema nacional de evaluación del desempeño y la política salarial en todos los niveles. Se establecerán políticas de promoción, movilidad y alternancia docente.

Art. 352.- El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados.

Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro.

1.4.2 LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Art. 76.- De la garantía.- Las instituciones del sistema de educación Superior adoptaran mecanismos y procedimientos para hacer efectivas las políticas de cuotas y de participación

Art. 81.- Sistema de Nivelación y Admisión.- El ingreso a las instituciones de educación superior públicas estará regulado a través del Sistema de Nivelación y Admisión, al que se someterán todos los y las estudiantes aspirantes.

Para el diseño de este Sistema, la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación coordinará con el Ministerio de Educación lo relativo a la articulación entre el nivel bachiller o su equivalente y la educación superior pública, y consultará a los organismos establecidos por la Ley para el efecto.

El componente de nivelación del sistema se someterá a evaluaciones quinquenales con el objeto de determinar su pertinencia y/o necesidad de continuidad, en función de los logros obtenidos en el mejoramiento de la calidad de la educación bachiller o su equivalente.

Art. 100.- La Evaluación Externa.- Es el proceso de verificación que el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior realiza a través de pares académicos de la totalidad o de las actividades institucionales o de una carrera o programa para determinar que su desempeño cumple con las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior y que sus actividades se realizan en concordancia con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales o de carrera, de tal manera que pueda certificar ante la sociedad la calidad académica y la integridad institucional.

Para la emisión de informes de evaluación externa se deberá observar absoluta rigurosidad técnica y académica.

Art. 101.- Reglamento y Código de Ética.- El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior aprobará el Reglamento que regulará las actividades de los evaluadores externos y de todos los especialistas, consultores y funcionarios; y, el Código de Ética en el que se hará constar los requisitos, las incompatibilidades, prohibiciones y su forma de selección.

En cada proceso de evaluación, acreditación y categorización, los miembros del equipo evaluador suscribirán el Código de Ética, en el que se hará constar la responsabilidad civil y laboral que acarrearía el incumplimiento del mismo, así como la declaración juramentada de los miembros del equipo evaluador de no tener conflicto de intereses con la institución, carrera o programa que va a ser evaluada, acreditada y/o categorizada.

1.4.3 REGLAMENTO DE GRADOS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “POLICÍA NACIONAL”:

Art. 1.- En el Instituto Superior Tecnológico “Policía Nacional”, ITS-PN, existen dos categorías de estudiantes: policías y civiles.

Art. 5.- Los aspirantes a estudiantes deberán inscribirse en los lugares y fechas que estableciere ITS-PN, para lo cual deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Cédula de ciudadanía;
- b) Tarjeta de identificación policial (personal policial);
- c) Título de Bachiller y Acta de Grado debidamente refrendada;
- d) Aprobar los exámenes académicos, médicos, psicotécnicos de admisión;
- e) Cancelar los derechos de inscripción; y,
- f) Cumplir con el tiempo mínimo de servicio establecido por la superioridad policial.

Art. 9.- El estudiante que hubiere sido admitido en el Instituto como alumno deberá presentar en la Secretaría Académica, al momento de su primera matrícula, la siguiente documentación:

- a) Cédula de ciudadanía;
- b) Pasaporte con visa correspondiente (extranjero);
- c) Original y copia del Título de Bachiller y Acta de Grado debidamente refrendados;
- d) Tarjeta de identificación policial (personal policial);
- e) Comprobante de pago del valor de la matrícula;
- f) Cuatro fotografías tamaño carné; y,

g) Copia certificada del trámite de solicitud para obtener la autorización de estudios.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El desconocimiento por parte de los usuarios del sistema de transporte Trolebús, en materia de comunicación de los servicios que presta, permite la aplicación de una encuesta para conocer cómo se están desarrollando las actividades.

2.1 FUENTES DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

En primera instancia se utilizará fuentes primarias a través de exploraciones sensoriales que se aplicarán a las diferentes áreas de la institución tomada en cuenta para mostrar el modelo de plan, también están las entrevistas a profundidad enfocadas a algunos miembros del Sistema Integrado del Trolebús.

Otra fuente usada es la secundaria, especialmente con la consulta a páginas electrónicas, bibliografías referentes al tema de estudio, manuales de procedimientos y demás necesarios que se las irá mencionando en el desarrollo de este trabajo.

2.1.1 FUENTES PRIMARIAS:

La encuesta se va a realizar mediante una base de preguntas por escrito destinado hacia el personal que labora en Sistema Integrado del Trolebús para obtener información relacionada con el plan de Seguridad a implantarse.

2.1.2. FUENTES SECUNDARIAS:

Una fuente secundaria interpreta y analiza fuentes primarias, las fuentes secundarias están compuestas por la recolección de información de libros de textos, artículos de revista, enciclopedias, bibliografías.

2.1.3. SEGMENTACIÓN

- Los usuarios que alcanza a transportar el sistema Trolebús están en el promedio diario de 260.000 pasajeros.
- Personal de seguridad del trole: 14 supervisores, 106 guardias y 15 administradores de parada.
- Funcionarios del trolebús, 800 empleados.

2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio que se utiliza en el desarrollo de la siguiente investigación, es descriptiva, ya que nos permitirá profundizar el conocimiento de las necesidades de los usuarios en materia de servicio, seguridad y la forma como percibe la información de los diferentes medios que se utilizan en la actualidad.

Para el presente trabajo de investigación se ha optado por utilizar los métodos:

Aplicada: Permite modificar, cambiar y mejorar una realidad práctica o de índole teórica.

Descriptiva: Estudia, analiza o describe una realidad, sea está presente, actualizada en relación a diversos hechos o sucesos.

De campo: Porque se va a trabajar y analizar sobre una realidad concreta.

Explorativo: porque exploraremos las diferentes área más riesgosas para la inseguridad del Sistema Integrado del trolebús

Deductivo: Partimos de un elemento en general, es decir conocemos el segmento al cual nos vamos a dirigir, los usuarios del Sistema de Transporte Trolebús, para llegar a un elemento en particular, que es definir las necesidades y el nivel de satisfacción que presta la misma.

2.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

La técnica a emplearse es la encuesta personal para discernir información tanto cuantitativa como cualitativa que nos servirán como parámetros de medición, para el análisis de los datos obtenidos en la misma.

TIPO DE ESTUDIO EMPLEADO.

Para este trabajo se utilizó una investigación exploratoria que permitirá tener un panorama general del desarrollo de Plan de Seguridad, conocer aspectos relevantes para las organizaciones y demás aspectos necesarios para llevar a cabo el objetivo planteado.

Es importante destacar que los métodos de recolección de la información se puede definir como el medio a través del cual el investigador se relaciona con

los participantes para obtener la información necesaria que le permita lograr los objetivos de la investigación.

La encuesta.- Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación.

2.4 PLAN DE MUESTREO.

Una población es un conjunto de todos los elementos, que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”. Es muy importante dentro de una investigación el tamaño que tiene una población y este viene dado por el número de elementos que constituyen la población, según el número de elementos la población se considera finita o infinita.

Población.

El presente trabajo investigativo se desarrollará en el Distrito Metropolitano de Quito, en la terminal de mayor concentración de usuarios e importantes porque, de esta estación se realizar trasbordos para llegar al destino de cada uno en los diferentes alimentadores que hay o de igual manera se puede tomar otra unidad para desplazarse hacia otro punto del corredor vial, fue la **Estación El Recreo**, la población aproximada tomada para este estudio fue de 500 personas.

Según la prensa escrita El Comercio, Telégrafo y más medios de comunicación el sistema de transporte trolebús del Distrito Metropolitano de Quito, moviliza alrededor de 250 mil pasajeros todos los días

Muestra.

Una vez obtenida la población de estudio, se procedió a calcular la muestra del universo lo que sirvió para realizar las encuestas, tabular y analizar el grado de comportamiento e inseguridad en el sistema de transporte trolebús del Distrito Metropolitano de Quito; el número de usuarios que utilizan diariamente el sistema de transporte trolebús en las diferentes paradas son importantes para obtener información.

2.5 Procedimiento de la Investigación

Trabajo de campo.

La observación de campo en la investigación es fundamental porque con el conocimiento técnico adquirido, en el ITSPN nos permite recoger datos, de forma objetiva; describir las causas relevantes del problema y así poder desarrollar una propuesta de solución que minimice el robo a los usuarios del trolebús

Con la aplicación de una encuesta de diez preguntas dirigidas tanto a los usuarios como al personal que labora en la empresa de sistema de transporte trolebús del Distrito Metropolitano de Quito, ya que los mismos se encuentran directamente inmersos en la funcionalidad del sistema de seguridad, se intenta desarrollar una estadística de efectividad a través de preguntas cerradas que tienen como objetivo obtener información del comportamiento e inseguridad de los usuarios cuando utilizan el transporte del trolebús.

Este trabajo de campo para su desarrollo cuantitativo y cualitativo se realizó en los primeros meses del presente año, incluyendo las siguientes actividades:

- Se realizó un diagnóstico referencial de la Estación El Recreo del Distrito Metropolitano de Quito, mediante un patrullaje a pie y en vehículo con la colaboración de los miembros policiales del Servicio de Seguridad Metropolitano.
- Se realizó una inducción a los dueños de los locales comerciales del Recreo a través de charlas con material didáctico lo que facilitó su mejor comprensión y posterior se procedió a la aplicación de la encuesta.
- Se realizó de igual manera las encuestas a los usuarios que utilizan el trolebús para saber su percepción sobre la seguridad que le brinda este servicio al momento de utilizar el transporte
- Se procedió al análisis y tabulación de datos posterior la interpretación de los mismos y por último a las conclusiones.

A continuación se presenta un formato de la encuesta a realizarse con las preguntas que se va a ejecutar a los señores usuarios del Sistema de Transporte Trolebús. Ver anexo

ÁRBOL DE PROBLEMAS

Como una institución grande en el sentido de cobertura y unidades físicas y móviles para dar seguridad al usuario, el Trolebús se convierte en un campo bastante difícil para dar un soporte efectivo en materia de seguridad, para lo cual las acciones realizadas durante años pasados en relaciones comunicacionales, han permitido dar un pequeño cambio de cultura en transporte al usuario. Sin embargo es necesario reforzar este conocimiento o normas básicas que requieren los ciudadanos para poder mejorar la seguridad dentro del sistema.

Además después de haber realizado una lluvia de ideas y una respectiva priorización de los principales problemas que afectan directamente al manejo de

la seguridad, a pesar de que día a día se realizan acciones de comunicación dirigida al usuario, que permitan reducir estos problemas, no se ha logrado efectividad en los resultados ya que eso conlleva a un cambio cultural en la ciudadanía capitalina.

Las principales causas que atañen a la problemática de seguridad son las siguientes:

1. Invasión en la vía exclusiva.
2. Denuncias por robos.
3. Denuncias por acoso sexual.
4. Falta de presencia de la Policía Nacional y de la Policía Metropolitana.

Se toma en cuenta este elemento, ya que es el problema que más afecta a los usuarios.

NUDOS CRÍTICOS

A continuación se dará a conocer las principales causas que ocasionan la Problemática del Sistema de Seguridad.

INVASIÓN EN LA VÍA PÚBLICA

Como es de conocimiento público, el transporte en la ciudad de Quito está saturado por falta de vías de acceso y movilidad en los sentidos norte – sur - norte. Esto genera que muchos vehículos particulares, principalmente vehículos livianos invadan el carril exclusivo del Trolebús en horas pico de lunes a viernes; lo que provoca en ciertas horas que las unidades tengan que esperar hasta que fluya el tráfico de los vehículos pequeños, provocando la molestia de muchos pasajeros.

Estos puntos críticos son principalmente en el sector del Terminal Terrestre Cumandá y Av. Maldonado, Centro Histórico, ya que la falta de vías en este tramo

del centro de la ciudad provoca largas colas de vehículos, así como personas inescrupulosas abordan las unidades aprovechando las molestias de la aglomeración de usuarios por unidad y proceden a sus actos delictivos, a pesar de difundir normas de precaución y auto protección, por parte del conductor de la unidad.

DENUNCIAS DE ROBOS

Los usuarios al momento que son víctimas de un robo dentro de las unidades, por temor a que los delincuentes tengan actos amenazantes y atenten contra sus propias vidas, la gran mayoría de los usuarios prefieren no presentar la denuncia ante la Policía Nacional o ante el Supervisor de Seguridad del Trolebús, dando como resultado que se tenga que dejar suelto nuevamente al delincuente por falta de pruebas para dar inicio al proceso legal respectivo.

FALTA DE PRESENCIA DE POLICÍAS NACIONALES Y POLICÍAS METROPOLITANOS.

La falta de presupuesto para la EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO, provoca ciertas restricciones para poder contratar más personal de seguridad, si es posible para todos los puntos de acceso de usuarios, especialmente en horas denominadas "Pico" (mayor afluencia de usuarios).

Esto genera una falta de presencia de personal policial, no obstante se han realizado operativos con miembros de la Policía Nacional y Policía Metropolitana, para salvaguardar la seguridad de los usuarios, estas acciones se incrementan en fechas de mucha actividad delincriminal, como es en el inicio de clases y el mes de Diciembre, debido a las festividades que se presentan en todo el mes.

2.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Por medio de la encuesta que es una de las herramientas más utilizadas a la hora de recabar información necesaria, para poder conocer las necesidades de las personas en seguridad; misma que se va a realizar a los usuarios del Sistema del Transporte Trolebús, donde se aplicara con preguntas abiertas y cerradas, una vez que hemos determinado los objetivos de nuestra encuesta, se determinara cuál será la información que vamos a recabar, la cual nos permita cumplir con dichos objetivos que nos ayudara a identificar los problemas que existe en el Trolebús.

2.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN LA ENCUESTA.

Luego de haber finalizado la obtención de información por medio de las encuestas, se llegara conocer los delitos más comunes que tiene el Sistema de Transporte Trolebús, una vez que hemos realizado nuestras encuestas, pasamos a contabilizar y codificar los resultados, y poder realizar los correctivos necesarios para generar más confianza en los usuarios del Trolebús.

Cada resultado de cada pregunta del cuestionario, nos permitirá obtener una conclusión, el conjunto de los resultados de todas las preguntas, nos podría permitir obtener conclusiones y nos podrían ayudar a determinar las falencias de las paradas y las estaciones.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez contabilizado y codificado los resultados, pasamos a analizarlos y a sacar nuestras conclusiones que necesitamos para sugerir algunos correctivos en relación a seguridad personal.

PREGUNTA 1.

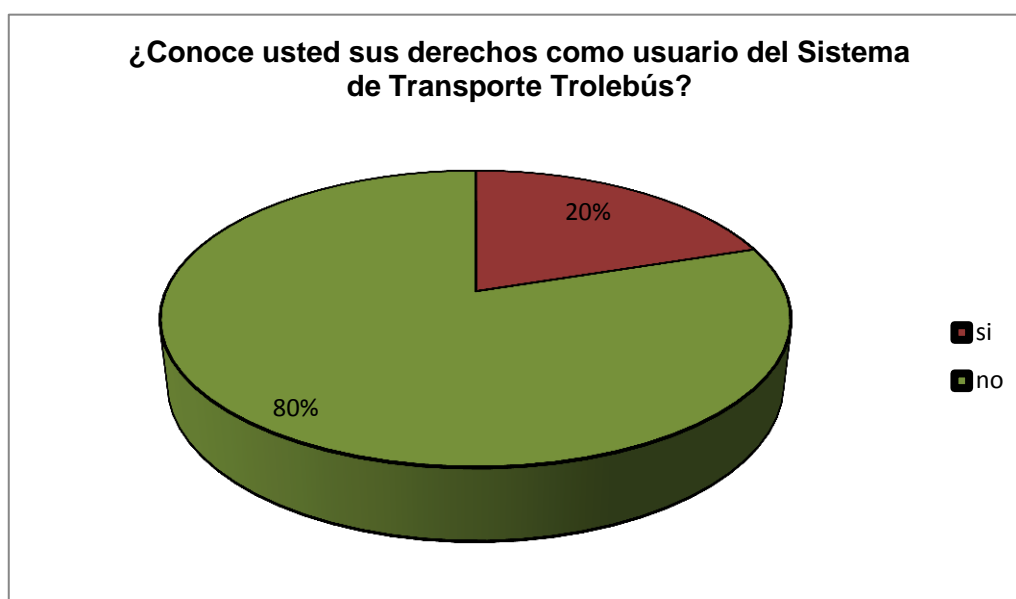
¿Conoce usted sus derechos como usuario del Sistema de Transporte Trolebús?

Tabla 1

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿Conoce usted sus derechos como usuario del Sistema de Transporte Trolebús?	2	8	10
TOTAL	20%	80%	100%

Fuente: Pregunta 1
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 1



Fuente: Pregunta 1
Elaborado por: Kleber Yugcha

El resultado de la pregunta número uno, el 20% de los encuestados no tiene conocimiento de sus derechos al utilizar el Trolebús, así mismo un gran porcentaje de usuarios, desconoce del mismo y de su artículo que lo defiende (80%).

PREGUNTA 2

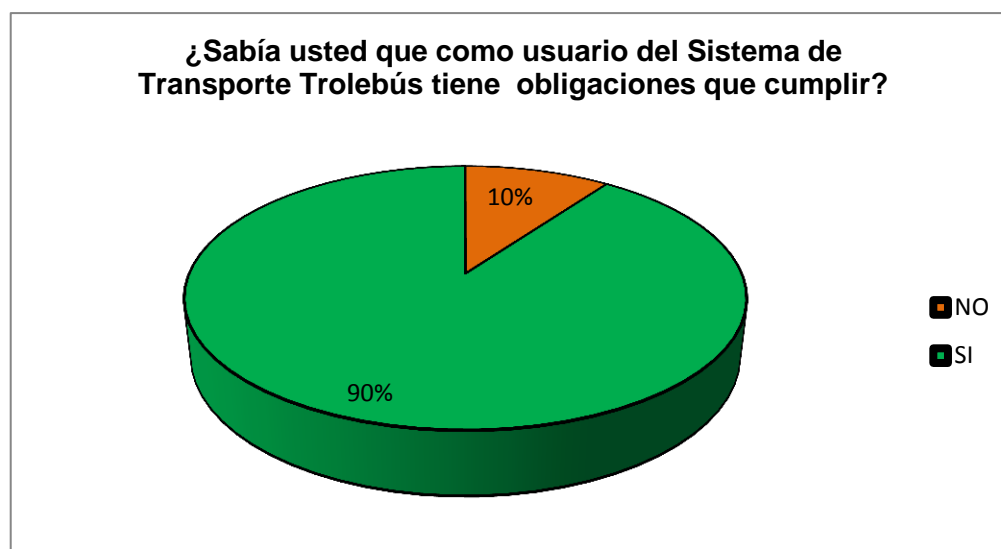
¿Sabía usted que como usuario del Sistema de Transporte Trolebús tiene obligaciones que cumplir?

Tabla 2

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿Sabía usted que como usuario del Sistema de Transporte Trolebús tiene obligaciones que cumplir?	1	9	10
TOTAL	10%	90%	100%

Fuente: Pregunta 2
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 2



Fuente: Pregunta 2
Elaborado por: Kleber Yugcha

El resultado de la pregunta número dos, el 10% de los encuestados no desconoce de sus obligaciones que tienen con el Sistema de Transporte Trolebús, desde el momento que adquiere su boleto, así mismo un gran porcentaje de usuarios, omite del mismo y de su artículo que lo compromete (80%).

PREGUNTA 3.

¿Cuáles cree usted que son las quejas más comunes por la inseguridad en el Sistema de Transporte Trolebús?

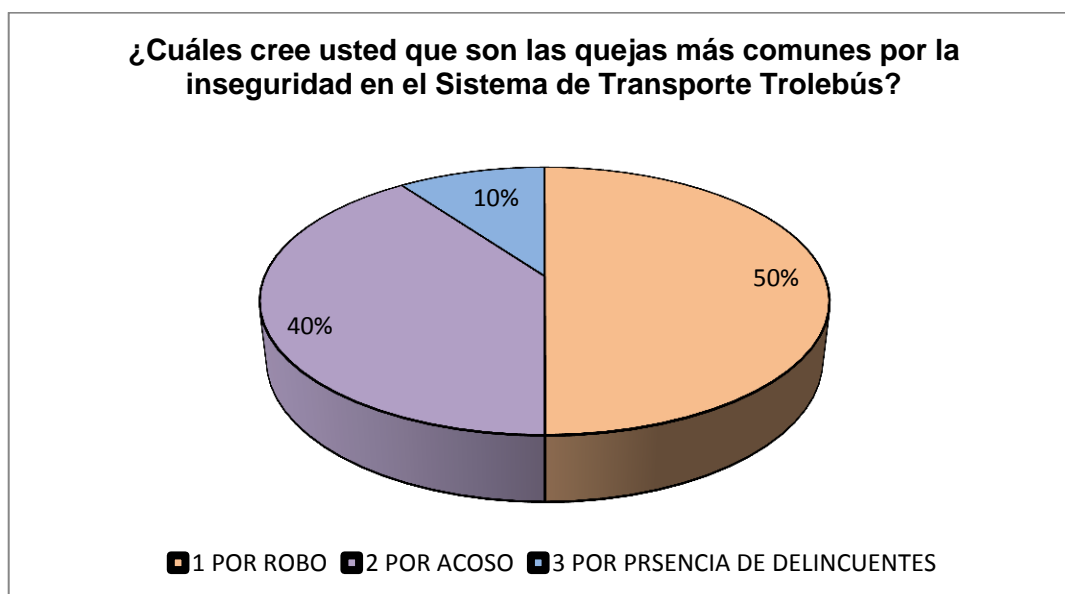
- Por robo
- Por acoso
- Por presencia de delincuentes

Tabla 3

DETALLE	¿Cuáles cree usted que son las quejas más comunes por la inseguridad en el Sistema de Transporte Trolebús?	TOTAL
Por Robo	5	50%
Por Acoso	4	40%
Por Presencia de delincuentes	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pregunta 3
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 3



Fuente: Pregunta 3
Elaborado por: Kleber Yugcha

En relación a la pregunta tres el resulta que se obtuvo es de que el 50% de los usuarios cree que los robos es el acto más consumado, por parte de las personas que ingresan a las estaciones y paradas del Trolebús, mientras que un 40% de los usuarios piensa que el acoso sexual a hombres y mujeres se da pero sin llegar a consumir el acto, y un 10% es la presencia de los delincuentes que están al interior de las unidades.

PREGUNTA 4

¿En qué horario hay más inseguridad en el Sistema de Transporte Trolebús?

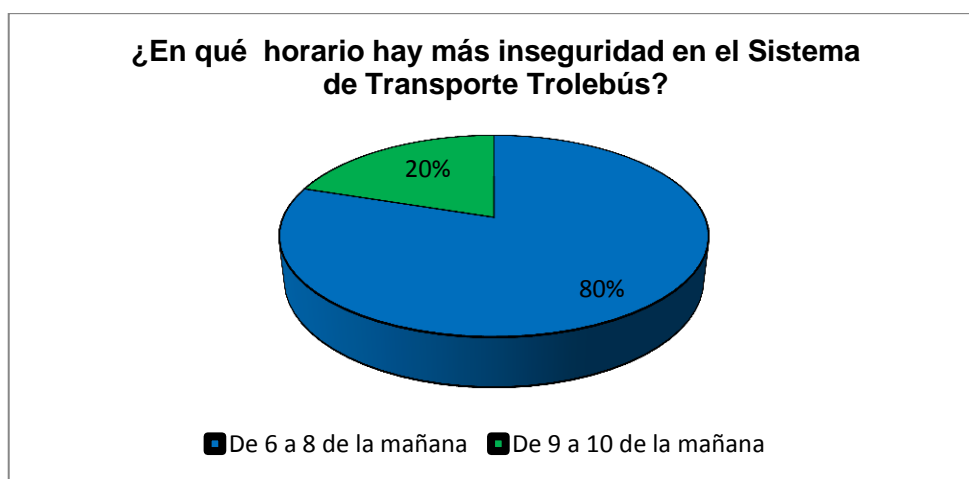
- De 6 a 8 de la mañana
- De 9 a 10 de la mañana

Tabla 4

DETALLE	¿En qué horario hay más inseguridad en el Sistema de Transporte Trolebús?	TOTAL
De 6 a 8 de la mañana	8	80%
De 9 a 10 de la mañana	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pregunta 4
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 4



Fuente: Pregunta 4
Elaborado por: Kleber Yugcha

Con los datos presentados se puede observar que en las horas donde son más vulnerables los usuarios, es de 6 a 8 am., esto considera el 80% y existe un bajo índice delincriminal en el horario de 9 a 10 am., así lo afirma el 20% de las personas encuestadas, la seguridad es una de las variables que más preocupa a los administradores del sistema de transporte Trolebús.

PREGUNTA 5

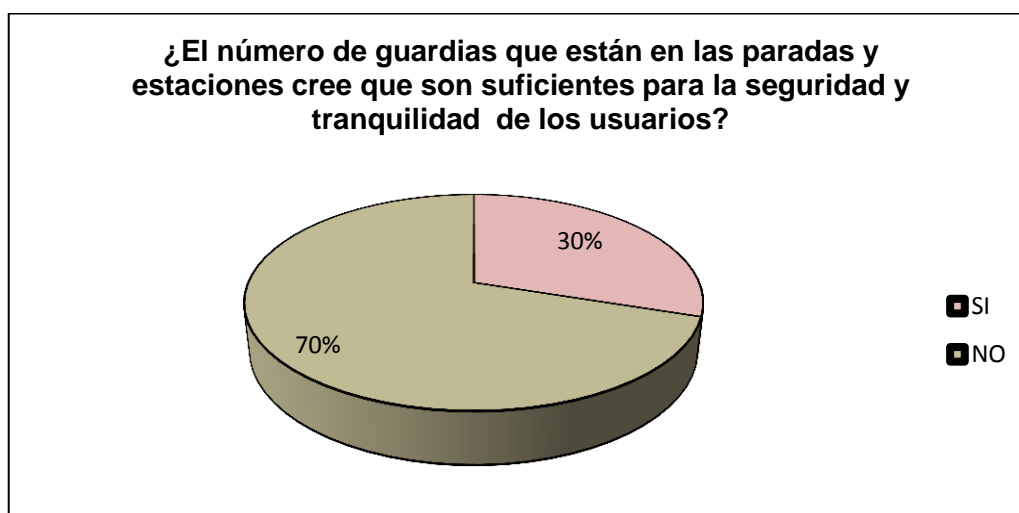
¿El número de guardias que están en las paradas y estaciones cree que son suficientes para la seguridad y tranquilidad de los usuarios?

Tabla 5

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿El número de guardias que están en las paradas y estaciones cree que son suficientes para la seguridad y tranquilidad de los usuarios?	3	7	10
TOTAL	30%	70%	100%

Fuente: Pregunta 5
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 5



Fuente: Pregunta 5
Elaborado por: Kleber Yugcha

Como se puede observar en el cuadro de la pregunta número cinco, la Seguridad para el 70% de las personas que utilizan este medio de transporte en las paradas y estaciones, no es suficiente el personal que está de servicio, el 30% de los encuestados; manifiesta que el personal que ellos ven si es confiables cuando abordan el Trolebús y significa que se debe poner más énfasis en brindar más seguridad a los usuarios.

PREGUNTA 6

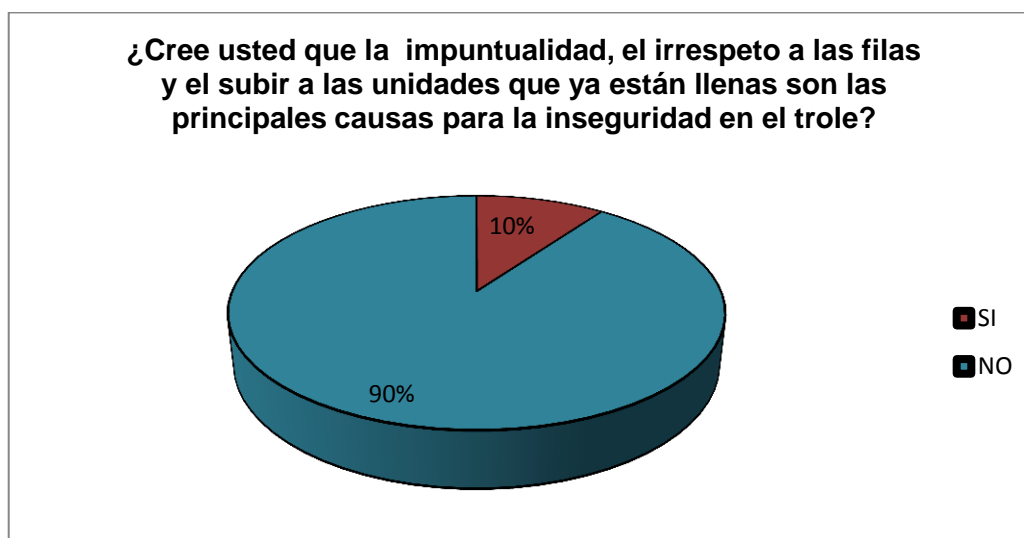
¿Cree usted que la impuntualidad, el irrespeto a las filas y el subir a las unidades que ya están llenas son las principales causas para la inseguridad en el trole?

Tabla 6

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿Cree usted que la impuntualidad, el irrespeto a las filas y el subir a las unidades que ya están llenas son las principales causas para la inseguridad en el trole?	1	9	10
TOTAL	10%	90%	100%

Fuente: Pregunta 6
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 6



Fuente: Pregunta 6
Elaborado por: Kleber Yugcha

Esto nos indica que las personas, al llegar tarde a la estación del Trolebús, están más propensas a sufrir algún tipo de robo cuando empiezan a aglomerarse en las puertas de ingreso, para un 90% dice que se da más los robos por esta forma de querer subirse a una de las unidades y llegar pronto a su destino y el otro 10% no lo considera o no lo ve así debido a que no respetan su turno.

PREGUNTA 7

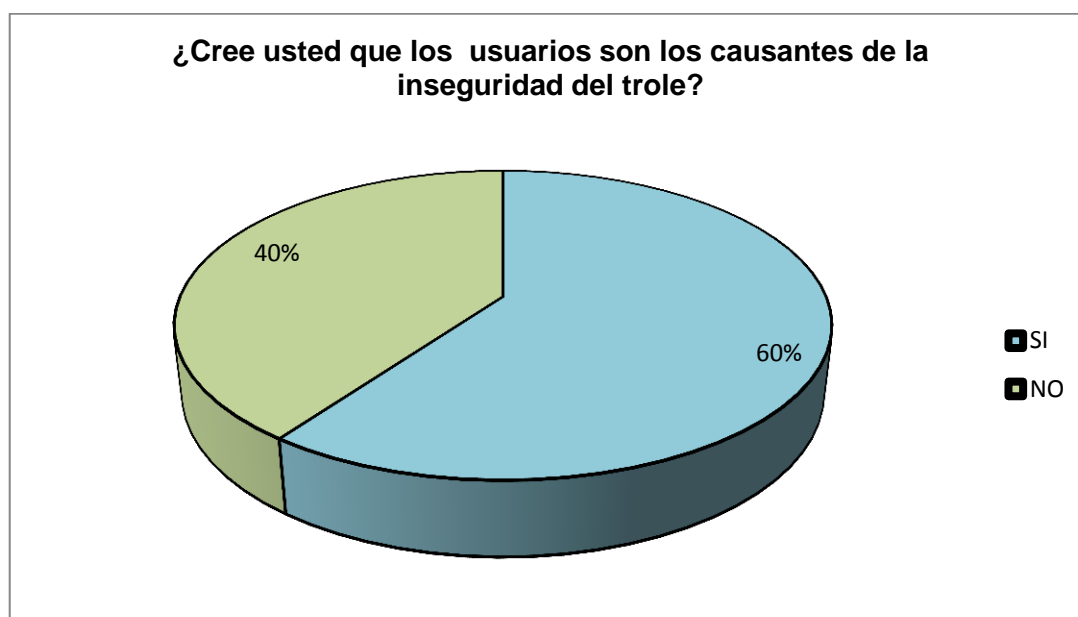
¿Cree usted que los usuarios son los causantes de la inseguridad del trole?

Tabla 7

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿Cree usted que los usuarios son los causantes de la inseguridad del trole?	6	4	10
TOTAL	60%	40%	100%

Fuente: Pregunta 7
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 7



Fuente: Pregunta 7
Elaborado por: Kleber Yugcha

En relación a la pregunta número siete, los usuarios en un 60% de los encuestados consideran que si ya los mismos no toman medidas de seguridad personal, para evitar ser un blanco fácil de los delincuentes a la hora de ingresar a las unidades del Trolebús, y el 40% restante da a notar su inconformidad por la falta de campañas para prevenir y disminuir los delitos.

PREGUNTA 8

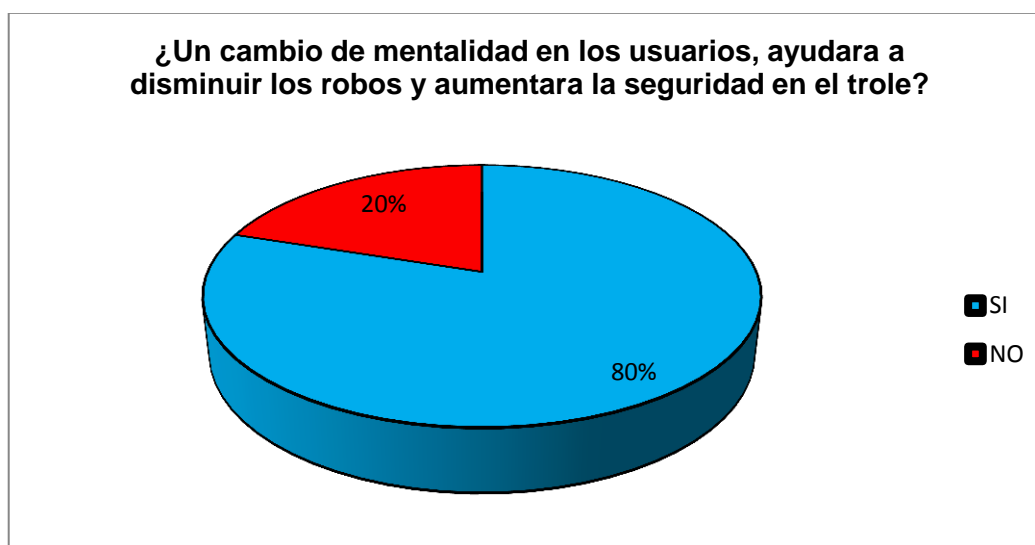
¿Un cambio de mentalidad en los usuarios, ayudara a disminuir los robos y aumentara la seguridad en el trole?

Tabla 8

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿Un cambio de mentalidad en los usuarios, ayudara a disminuir los robos y aumentara la seguridad en el trole?	8	2	10
TOTAL	80%	20%	100%

Fuente: Pregunta 8
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 8



Fuente: Pregunta 8
Elaborado por: Kleber Yugcha

Como se puede observar en la pregunta número ocho, las personas usuarias del Trolebús, el 80% está de acuerdo que si hay un cambio de mentalidad, se cuidan entre ellos y la auto capacitación en temas de autoprotección viajaran más seguros en las unidades y paradas y estaciones de este medio de transporte; por otro lado el 20% no cree que funcione solo eso para disminuir la inseguridad.

PREGUNTA 9

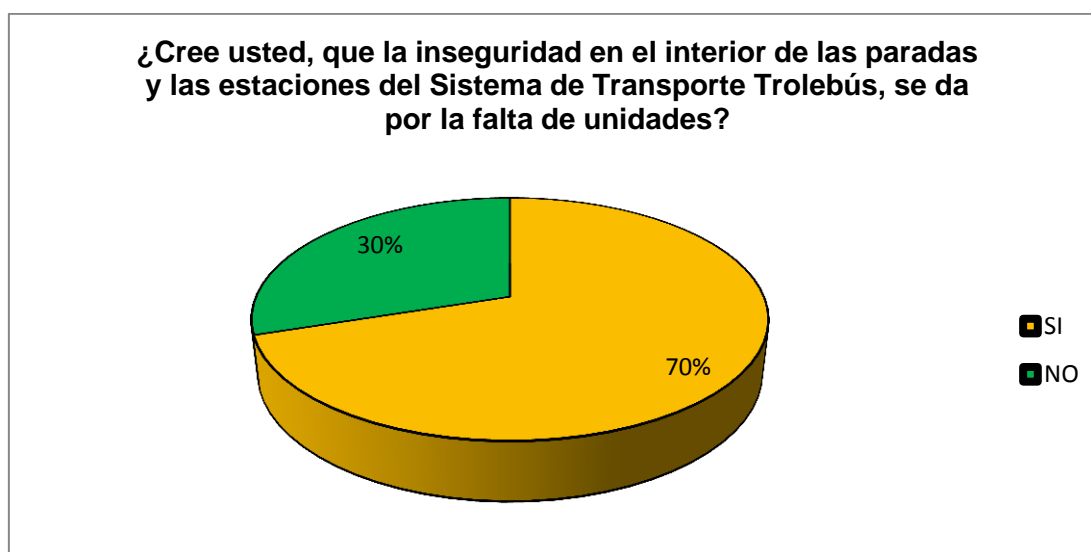
¿Cree usted, que la inseguridad en el interior de las paradas y las estaciones del Sistema de Transporte Trolebús, se da por la falta de unidades?

Tabla 9

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿Cree usted, que la inseguridad en el interior de las paradas y las estaciones del Sistema de Transporte Trolebús, se da por la falta de unidades?	7	3	10
TOTAL	70%	30%	100%

Fuente: Pregunta 8
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 9



Fuente: Pregunta 8
Elaborado por: Kleber Yugcha

En la presente pregunta, del promedio alcanzado en las encuestas se puede ver que el 70%, dice que si aumenta la inseguridad por que las paradas se va llenando de pasajeros que llegan con el tiempo justo y no pueden esperar mucho tiempo; se puede deducir que con el 30% no opina o piensa lo mismo ya que ellos dicen que si salen con 30 minutos antes porque ya saben las horas que no hay unidades del Trolebús.

PREGUNTA 10

¿Marque con una X lo siguiente. Usted cómo califica al personal de seguridad que tiene contratado el Sistema de Transporte Trolebús?

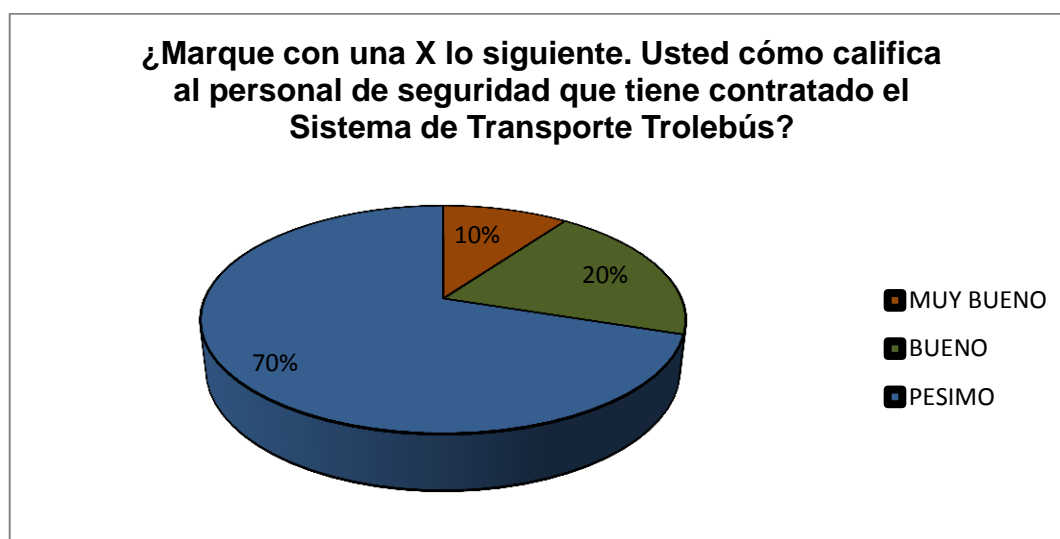
- MUY BUENO
- BUENO
- PESIMO

Tabla 10

DETALLE	¿Marque con una X lo siguiente. Usted cómo califica al personal de seguridad que tiene contratado el Sistema de Transporte Trolebús?	TOTAL
MUY BUENO	1	10%
BUENO	2	20%
PESIMO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pregunta 10
Elaborado por: Kleber Yugcha

Figura 10



Fuente: Pregunta 10
Elaborado por: Kleber Yugcha

En relación a la pregunta número diez, que se hizo en la encuesta sobre lo que se trata con el personal de seguridad, el 70% no está conforme debido a la escases a la falta de equipamiento de tecnología y medios de disuasión en caso de algún robo, el 20% piensa que la presencia del guardia de seguridad reduce una mínima parte los delitos que se puedan cometer y el 10% se encuentra conforme con ellos porque hay paradas donde no concurre mucha gente y la presencia del guardia les da seguridad al usuario

CAPITULO III

3 PROPUESTA

3.1 TEMA

PLAN DE SEGURIDAD PARA REDUCIR LOS RIESGOS QUE GENERA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TROLEBUS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO A EJECUTAR EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015

3.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Es fundamental que se conozca a fondo la manera cómo se aplica, se controla y se evalúa la calidad del Sistema de Transporte Trolebús, esto se logra solamente estableciendo estándares de calidad dentro de la Institución, por lo que es importante recalcar que el elemento humano es la clave fundamental para determinar la factibilidad de las leyes actuales encargadas de respaldar los deberes que el personal tienen para con su Institución

Con el presente trabajo se pretende proponer una exhaustiva y profunda capacitación y difusión sobre los riesgos que generan inseguridad en los usuarios que utilizan el transporte, para el mejor convivir de todos quienes formamos parte del Sistema de Transporte Trolebús del Distrito Metropolitano de Quito.

3.3 JUSTIFICACIÓN

Cualquiera que fuere el género del ser humano, tiene un vínculo estrecho con otros de su especie por distintos motivos, factores y circunstancias, así también como los intereses por algo en común, donde quiera que se desarrolle, siempre va estar relacionado con lo que se encuentra a su alrededor.

Esto significa que no somos seres aislados, al contrario, somos seres que buscamos la interrelación. Pero surge la pregunta ¿Cómo debe ser esta interrelación? Debe ser quizá desordenada y arbitraria, pues no, debe ser una relación enmarcada dentro de principios y normas de respeto.

Desde este punto de vista, se puede decir que la convivencia social depende de normas y políticas que el mismo ser humano ha establecido con la única finalidad de que ayude al convivir y relaciones humanas.

Por lo dicho el Sistema de Transporte Trolebús del Distrito Metropolitano de Quito no puede ser la excepción, ya que su naturaleza de servir, obliga al cumplimiento fiel de normas de respeto y valores humanos que no se pueden dejar a un lado. De ahí la importancia de crear políticas institucionales que ayuden a llevar a cabalidad el comportamiento y el convivir de los integrantes de la misma.

3.4 OBJETIVOS:

3.4.1 OBJETIVO GENERAL.

Contar con una plan estratégico de seguridad para las personas que utilizan el sistema de transporte trolebús del Distrito Metropolitano de Quito, por los actos ilícitos que sufren en contra de su integridad de estas personas, mediante la implementación de este proyecto con el apoyo de las autoridades correspondientes, con el propósito de precautelar y minimizar los índices delincuenciales y de esta manera lograr un mejor servicio seguro, eficaz y confiable para los usuarios del transporte.

3.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Contar con el apoyo necesario de las autoridades correspondientes para la implementación de este proyecto en el Sistema de Transporte Trolebús del Distrito Metropolitano de Quito.
- Socializar los resultados de estudio para que las autoridades competentes tomen estrategias para reducir los hechos ilícitos que afectan directamente a los usuarios que utilizan el transporte trolebús
- Canalizar el apoyo económico de la Empresa, con el fin de ejecutar este proyecto.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Tomando como base a los objetivos planteados, la propuesta tiene como objetivo aplicar un PLAN DE SEGURIDAD PARA REDUCIR LOS RIESGOS QUE GENERAN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TROLEBUS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO A EJECUTARSE EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015.

La delincuencia al interior del Sistema de Transporte Trolebús, ha ido creciendo a un ritmo acelerado, lo cual ha afectado la ecuación financiera del sistema de transporte que se degrada. Lo que genera condiciones superiores de deterioro sectorial, la mayoría de los usuarios que utilizan este medio de transporte lo hacen a diario para dirigirse a sus lugares de trabajo o estudio, ellos no se sienten satisfechos con el servicio recibido por parte de la empresa, la falta del cumplimiento de las necesidades básicas de transportación (dirigirse de un lugar a otro); que se produce en muchos casos debido al mal estado de las unidades y al menosprecio que son sujetos por parte de los guardias de seguridad de turno.

Cuando presentan sus quejas ha originado que estas se acepten de manera normal, provocando que los usuarios acepten de manera forzosa todas las falencias de la transportación y se conformen con el trato recibido.

En la actualidad y para el presente estudio nos dirigiremos a satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de inseguridad más comunes que se dan en un sistema de transporte masivo, es decir tomando en cuenta las quejas y sugerencias que se presentan en el área de Servicio al Cliente de la EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO TROLE BUS.

Este proceso nos ayudara a mejorar día a día la imagen corporativa y que haya más confianza por parte de los diferentes usuarios que usan el sistema, de esa manera como se puede ver hay beneficios para ambas partes.

La clasificación de los usuarios obedece a la necesidad de evaluar sus opiniones y actitudes de forma exhaustiva y eficiente, y al imperativo de dirigir los mensajes a grupos más o menos homogéneos y con determinado nivel de relación con la organización.

Esto hace que el plan de seguridad a implementarse en el Sistema de Transporte Trolebús del Distrito Metropolitano de Quito sea ejecutado de manera eficiente y mejorar la seguridad de los usuarios en todos los circuitos del sistema trolebús, la misma que será una prioridad, de igual manera realizar un patrullaje en el interior de las unidades y paradas

3.6 PRESUPUESTO

Detalle	Valor
Alquiler de Internet	30.00
Hojas	25.00
Impresiones	85.00
Anillados	30,00
Transporte	40.00
Llamadas telefónicas	25.00
Derecho de Grado	350.00
TOTAL	585.00

3.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA

3.7.1 CONCLUSIONES PROPUESTA

- No existe la suficiente información sobre un plan de seguridad en caso de existir actos delincuenciales dentro del transporte sobre recomendaciones de medidas de autoprotección para los usuarios que utilizan el transporte trolebús del Distrito Metropolitano de Quito.
- Que, al momento que los usuarios son víctimas de actos ilícitos no existe un lugar adecuado para la protección de su integridad en las paradas y centros de acopio del transporte trolebús del Distrito Metropolitano de Quito.
- Que, en las estaciones principales de acopio como son la estación Quitumbe, el Recreo y la Y, existen oficinas de información para los usuarios para realizar denuncias pero a la vez no cuentan con recomendaciones de seguridad para estas personas.

3.7.2. RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA

- Intensificar campañas de autoprotección y las capacitaciones a los usuarios y empleados del transporte trolebús, en medidas de seguridad para el Distrito Metropolitano de Quito
- Crear puntos de información y de seguridad para los usuarios del transporte trolebús del Distrito Metropolitano de Quito, de esta manera asistir de forma inmediata a los usuarios.
- Implementar un lugar de alojamiento temporal para los usuarios que han sido víctimas de algunos hechos delictivos dentro del transporte trolebús del Distrito Metropolitano de Quito, de esta forma precautelar sus derechos.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

El presente estudio se planteó con el propósito fundamental de determinar la necesidad de aplicar la propuesta para desarrollar una cultura de seguridad a base de la detección de las falencias y desconocimiento de la población sobre seguridad.

4.1 CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en las encuestas, se ha llegado a establecer las siguientes conclusiones:

1. Aproximadamente el 50% de la población investigada, se siente Insegura en transporte trolebús.
2. Más del 50% de la muestra ha sufrido algún tipo de agresión, como asalto robo son las agresiones más generalizadas que ocurren en el transporte.
3. Las personas buscan en elementos externos tales como: guardias de seguridad, alarmas, candados, como condiciones para su seguridad; a pesar de lo cual, hay un porcentaje significativo 42 % que encuentra como una alternativa válida para su seguridad la posibilidad de coordinar y colaborar con la Policía Nacional.
4. Más del 90% de ciudadanos estarían dispuestos a apoyar total y parcialmente en los proyectos de la Policía Nacional para mejorar las condiciones de seguridad en los medios de transporte a través de la creación de una cultura de seguridad ciudadana.

4.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones a las que se ha llegado, a base los resultados de la investigación, es necesario proponer las siguientes recomendaciones:

1. Que la Policía Nacional emprenda acciones para desarrollar una cultura de seguridad ciudadana en la ciudad de Quito por ser la institución que por mandato constitucional le corresponde y por la aceptación que la población ofrece para este tipo de acciones.
2. Iniciar con la capacitación masiva de los miembros que prestan servicios en Sistema de Transporte Trolebús del Distrito Metropolitano de Quito para que se conviertan en promotores de la cultura de seguridad ciudadana e imparta los conocimientos a los usuarios que utilizan el transporte trolebús
3. Aprovechar a los miembros de seguridad existentes, para consolidar su organización en beneficio de la cultura de seguridad ciudadana y asegurar una participación activa y de difusión con el resto de los usuarios.
4. Organizar el plan de seguridad a favor de la creación de una cultura de seguridad ciudadana para los diferentes formas de capacitación con la intervención de la Policía y miembros de seguridad del trolebús considerando como ejes principales de trabajo a los empleados de la misma.

FUENTES DE CONSULTA

BIBLIOGRAFIA

- CORPOSEGURIDAD
- LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, 14 DE JULIO DE 2003
- DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO
- DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MARKETING DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO.
- POLICÍA METROPOLITANA
- PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD INTEGRAL

NETGRAFIAS

<http://www.gestiopolis.com/economia/metodos-y-tecnicas-de-investigacion.htm>

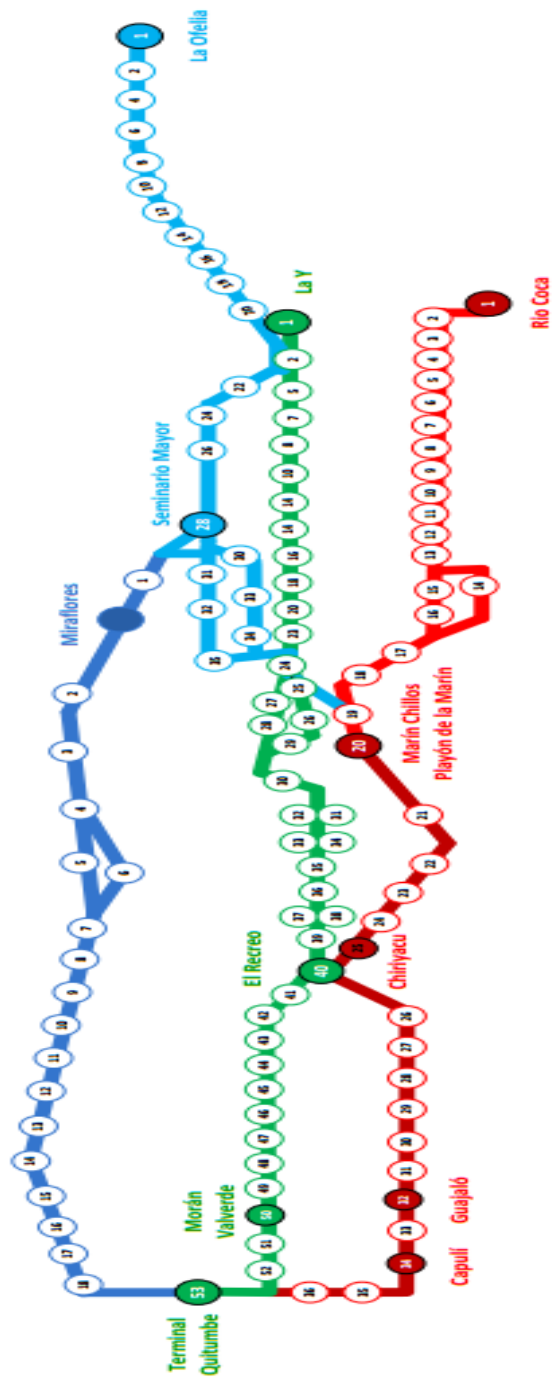
<http://www.monografias.com>

<http://www.monografias.com/trabajos96/seguridadindustrial/seguridadindustria1.shtml>

<http://www.policiaecuador.gob.ec/objetivos-2/>

ANEXOS

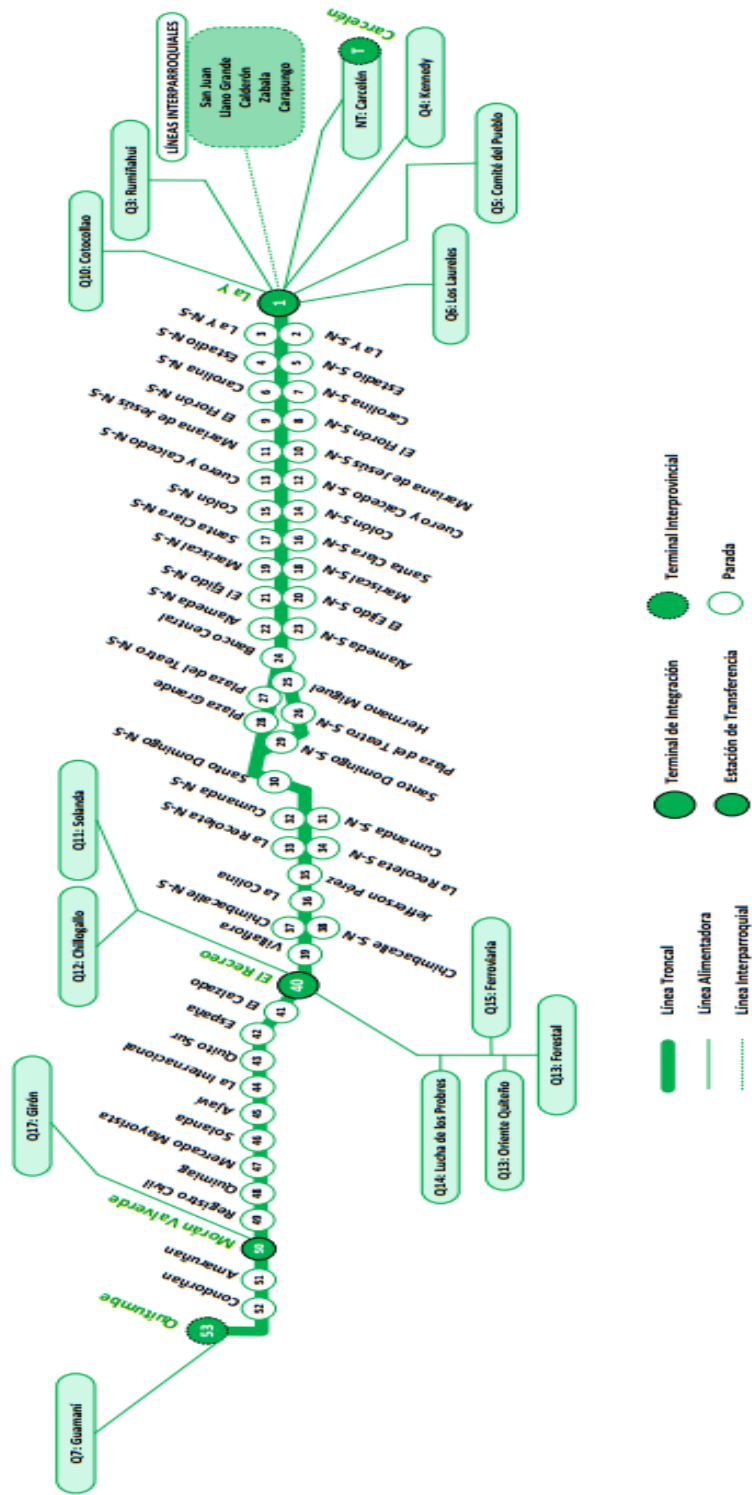
SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE METROBUS-Q



	Corredor Central Trolebús		Corredor Sur Occidental
	Corredor Sur Oriental		Corredor Central Norte
	Corredor Nor Oriental		

Diagrama de recorrido y paradas – Corredor Central Trolebús

CORREDOR CENTRAL TROLEBUS



“INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO POLICÍA NACIONAL”**ENCUESTA PARA REALIZAR A LOS SEÑORES USUARIOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE TROLE BUS.**

INSTRUCCIONES: Esta es una encuesta que ha sido elaborada con fines sociales y académicos; la información que nos proporcionara es de carácter confidencial por lo que le pedimos sean contestadas con veracidad.

INSTRUCCIONES:

Lea cada pregunta con detenimiento.

Marque con una **X** la respuesta seleccionada.

1.- ¿Conoce usted sus derechos como usuario del sistema de Transporte Trolebús?

Sí ----- No -----

2.- ¿Sabía usted que como usuario del Sistema de Transporte Trolebús tiene obligaciones que cumplir?

Sí ----- No -----

3.- ¿Cuáles cree usted que son las quejas más comunes por la inseguridad en el Sistema de Transporte Trolebús?

- Por robo
- Por acoso
- Por presencia de delincuentes

4.- ¿En qué horario hay más inseguridad en el Sistema de Transporte Trolebús?

- De 6 a 8 de la mañana
- De 9 a 10 de la mañana

5.- ¿El número de guardias que están en las paradas y estaciones cree que son suficientes para la seguridad y tranquilidad de los usuarios?

SI ----- NO -----

6.- ¿Cree usted que la impuntualidad, el irrespeto a las filas y el subir a las unidades que ya están llenas son las principales causas para la inseguridad en el trole?

Si ----- No -----

7.- ¿Cree usted que los usuarios son los causantes de la inseguridad del trole?

Si ----- No -----

8.- ¿Un cambio de mentalidad en los usuarios, ayudara a disminuir los robos y aumentara la seguridad en el trole?

Si ----- No -----

9.- ¿Cree usted, que la inseguridad en el interior de las paradas y las estaciones del Sistema de Transporte Trolebús, se da por la falta de unidades?

Si ----- No -----

10.- ¿Marque con una X lo siguiente. Usted cómo califica al personal de seguridad que tiene contratado el Sistema de Transporte Trolebús?

- MUY BUENO -----
- BUENO -----
- PESIMO -----

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

CIRCUITOS TRONCALES

Estos circuitos son recorridos por las unidades eléctricas a lo largo de carriles exclusivos:

Código	Línea	Horario	Intervalo
C1	<u>Recreo - La Y</u>	05:00 - 24:00	2-3 min.
C2	<u>La Y - M. Valverde</u>	05:20 - 10:19	5 min
C2Q	<u>Quitumbe - La Y</u>	16:00 - 20:14	5 min
C3	<u>La Y - Sto. Domingo</u>	06:15 - 11:20 15:07 - 20:07	12 min
C4	<u>Quitumbe - Ejido</u>	05:16 - 20:07	6-8 min
C5	<u>Ejido - Carcelén</u>	05:00 - 22:30	9-10 min
CQR	<u>El Recreo - Quitumbe</u>	09:00 - 23:40	8 min
EER	<u>El Recreo - Colón</u>	06:15 - 06:40 13:15 - 13:45	15 min
EYR	<u>La Y - Recreo</u>	05:25 08:25 15:20 - 20:00	15 min
24H	<u>Quitumbe - La Y</u>	24:00 - 05:00	60 min

A continuación, un detalle de todas las estaciones con los servicios que presta cada una:

Estación	Tipo	Estado	Servicios	Apertura
<u>Estación norte</u>	integradora	abierta	● ♿ ⓘ 📶 🚰	<u>21 de diciembre de 1996</u>
<u>La Y</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>21 de diciembre de 1996</u>
<u>Estadio</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>21 de diciembre de 1996</u>
<u>La Carolina</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>21 de diciembre de 1996</u>
<u>Florón</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>21 de diciembre de 1996</u>
<u>Mariana de Jesús</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>21 de diciembre de 1996</u>
<u>Cuero y Caicedo</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>21 de diciembre de 1996</u>
<u>Colón</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>19 de marzo de 1996</u>
<u>Santa Clara</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>19 de marzo de 1996</u>
<u>Mariscal</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>19 de marzo de 1996</u>
<u>Ejido</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>19 de marzo de 1996</u>
<u>La Alameda</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>19 de marzo de 1996</u>

<u>Banco Central</u>	parada	abierta	🚫 ♿ ⓘ 📶 S	<u>2006</u>
<u>Hermano Miguel</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶 N	<u>19 de marzo de 1996</u>
<u>Teatro Sucre</u>	parada	abierta	🚫 ♿ ⓘ 📶	<u>17 de diciembre de 1995</u>
<u>Plaza Grande</u>	parada	abierta	🚫 ♿ ⓘ 📶 S	<u>17 de diciembre de 1995</u>
<u>Santo Domingo</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>17 de diciembre de 1995</u>
La Marín	integradora	cerrada	-	<u>2000</u>
<u>Cumandá</u>	parada	abierta	🚫 ♿ ⓘ 📶	<u>17 de diciembre de 1995</u>
<u>Recoleta</u>	parada	abierta	🚫 ♿ ⓘ 📶	<u>17 de diciembre de 1995</u>
Machángara	parada	cerrada	-	<u>17 de diciembre de 1995</u>
Cardenal de la Torre	parada	cerrada	-	<u>17 de diciembre de 1995</u>
<u>Jefferson Pérez</u>	parada	abierta	🚫 ♿ ⓘ S	<u>2006</u>
<u>La Colina</u>	parada	abierta	🚫 ♿ ⓘ N	<u>2006</u>
<u>Chimbacalle</u>	parada	abierta	🚫 ♿ ⓘ 📶	<u>17 de diciembre de 1995</u>
<u>Villaflora</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 🚶 📶	<u>17 de diciembre de 1995</u>

<u>Estación El Recreo</u>	integradora	abierta	● ♿ ⓘ 🚻 📶 ☕	<u>17 de diciembre de 1995</u>
<u>El Calzado</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2000</u>
<u>España</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2000</u>
<u>Quito Sur</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2000</u>
<u>La Internacional</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ	<u>2000</u>
<u>Ajaví</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2000</u>
<u>Solanda</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2000</u>
<u>Mercado Mayorista</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2000</u>
<u>Quimiag</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2000</u>
<u>Registro Civil</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2000</u>
<u>Morán Valverde</u>	integradora	abierta	● ♿ ⓘ 🚻 📶	<u>2000</u>
<u>Amaru Ñan</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2009</u>
<u>Condor Ñan</u>	parada	abierta	● ♿ ⓘ 📶	<u>2009</u>
<u>Quitumbe</u>	multimodal	abierta	● ♿ ⓘ 🚻 📶 ☕	<u>2008</u>

FOTOS

Primeras Unidades del Trolebús



Unidades Nuevas y Rutas Nuevas



ESTACION EL RECREO



Guardias de Seguridad y Policías Metropolitanos en horas no pico



Estación el Recreo en el momento del embarque de lunes a viernes



Aglomeración de usuarios en el momento de ingresar en horas pico

