



LA ÉTICA PROFESIONAL APLICADA EN LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO PARA UN SERVICIO DE CALIDAD

Autores e información del artículo

Byron Marcelo Burbano Cando

Jeverson Santiago Quishpe Gaibor

Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador

1

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Byron Marcelo Burbano Cando y Jeverson Santiago Quishpe Gaibor (2019): "La ética profesional aplicada en la gestión del transporte público para un servicio de calidad", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (mayo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/etica-transporte-publico.html>

A. Abstract

The article mentions different aspects that we find in transportation to begin with we consider the history of transportation from the literal C which tells us how the control or management has passed from private companies to the municipality, and we also find important changes in the transport market since in a start was handled by small groups or unions later the transport market was managed by a monopoly with that gave way to different administrations that created laws on land transport in order to improve the service although some of them made the system of transport only enriches the administrators or owners of the service without allowing the participation of external agents avoiding competencies and investments, starting from the literal E we consider the current norms up to the present about the quality of a service since we mention aspects such as the leadership that is a fundamental part on the part of the managers as they must know how to lead, not only as a voice of command to their staff, but also to provide staff with an adequate environment to perform their duties more efficiently as they would feel more comfortable and give a better mood, in addition that this will make more staff participation, all this is directly related to the transport system, finally, from section I, we mention aspects that we find in public transport in which professional ethics must be applied in order to improve the system of public transport since it is a very controversial and controversial issue since worldwide for public transport users has always been a problem due to several aspects such as the excess of users within the transport since there are not enough units, little space within the city for transport mobility which results in excessive traffic during peak hours, for the In the case of the people who provide the service, they mention that because of the low cost they charge for providing transportation, they should not make any improvement, much less act with a professional ethic, for this 8 out of 10 people who use public transportation will say it is a service bad, that is why in this section we will mention as if professional ethics should be involved in the transportation system, considering all the problems mentioned, we end with recommendations to improve aspects that are important in transportation, such as providing

information on routes, frequency with which each vehicle leaves a stop or station, ensure the safety of staff and users, reduce the environmental impact of the gases that expel the transport all this so that the user receives a good service, in addition to the evolution of the technology is applied to each of the aforementioned points allows us the system of transport with the passage of time is more efficient and quality.

B. Resumen

El artículo menciona diferentes aspectos que encontramos en el transporte para empezar consideramos la historia del transporte desde el literal D nos menciona como ha pasado el control o manejo desde empresas privadas a la municipalidad además encontramos cambios importantes en el mercado del transporte ya que en un inicio se manejaba por pequeños grupos o sindicatos posteriormente el mercado del transporte se manejó mediante un monopolio con eso se dio paso a diferentes administraciones que crearon leyes en el transporte terrestre con el fin de mejorar el servicio aunque algunas de ellas hizo que el sistema del transporte solo enriquezca a los administradores o dueños del servicio sin permitir la participación de agentes externos evitando competencias e inversiones, a partir del literal F consideramos las normas vigentes hasta la actualidad acerca de la calidad de un servicio ya que mencionamos aspectos como el liderazgo que es una parte fundamental por parte de los administradores ya que deben saber liderar, no solo como voz de mando ante su personal sino que preocuparse por brindar al personal un ambiente adecuado para que cumplan sus funciones de manera más eficiente ya que se sentirían más cómodos y con un mejor estado de ánimo, además que esto hará que exista más participación del personal, todo esto está relacionado directamente en el sistema del transporte por último desde el literal J mencionamos aspectos que encontramos en el transporte público en los que se debe aplicar la ética profesional con el fin de mejorar el sistema del transporte público ya que es un tema muy controversial y conflictivo ya que a nivel mundial para los usuarios el transporte público siempre ha sido un problema debido a varios aspectos como el exceso de usuarios dentro del transporte ya que no hay las suficientes unidades, poco espacio dentro de la ciudad para la movilidad del transporte lo que da como resultado el excesivo tráfico en horas pico, para el caso de las personas que brindan el servicio mencionan que por el costo bajo que cobran por brindar el transporte no deberían realizar ninguna mejora y mucho menos actuar con una ética profesional por esto 8 de cada 10 personas que utilizan el transporte público dirán que es un servicio malo, por eso en esta sección mencionaremos como si se debería involucrar la ética profesional en el sistema del transporte por último considerando todos los problemas que mencionamos finalizamos con recomendaciones para mejorar aspectos que son importantes en el transporte como proporcionar información de las rutas, la frecuencia con la que sale cada vehículo de una parada o estación, garantizar la seguridad del personal y de los usuarios, reducir el impacto ambiental de los gases que expulsan los transportes todo esto para que el usuario reciba un buen servicio, además que la evolución de la tecnología es aplicada a cada uno de los puntos antes mencionados nos permite que el sistema de transporte con el paso del tiempo sea más eficiente y de calidad.

Palabras Clave: Ética profesional-calidad-transporte-tecnología-administración.

C. Introducción

El transporte público ha tenido varios cambios a lo largo de la historia desde el control de empresas privadas hasta pasar a manos de la municipalidad, pero cada uno de sus manejos busca mejorar el servicio desarrollando una administración eficiente y una gestión que impulse a los trabajadores brindar un servicio de calidad con el uso de principios morales y aplicando la ética profesional en cada uno de sus cargos dentro del sistema del transporte.

D. Historia del Transporte en Ecuador

El transporte en la ciudad de Quito comenzó a inicios del siglo XX. La primera compañía o agencia de automóviles, "La Veloz", empezó sus operaciones en 1906, anteriormente solo existían agencias de carruajes. En el año de 1914 se dio inicio al servicio de Tranvías

desarrollado y controlado por la empresa privada norteamericana Quito Tranway Company que funcionó hasta 1946. Las diferentes opiniones de personas que utilizaron el tranvía indicaron que era un servicio de calidad y eficiente, principalmente por un buen trato a los usuarios debido a que se aplicaba una buena ética profesional. En 1947 se fundó la primera empresa municipal de transporte en Quito, pero no tuvo éxito y la empresa cerró en menos de un año, poniendo en entredicho la capacidad de la municipalidad de administrar y gestionar eficientemente este servicio.

A finales del siglo XX desapareció el tranvía con lo que dio inicio al problema del transporte en Quito, ya que el servicio de transporte pasó a empresas privadas que eran menos eficientes en la gestión administrativa. (Figueroa, 1986)

E. Historia del transporte público en el Ecuador

En 1949 aparece la primera agencia de transporte urbano, lo que dio inicio al primer sindicato de choferes profesionales, la agencia tenía aproximadamente 15 asociados, con ello se pretendió dar facilidades para adquirir vehículos, además se pretendía hacer un monopolio en el sector del transporte limitando que se incorpore nuevos empresarios al servicio de transporte, evitando así la competencia, para hacer que las tarifas sean estables se mantenía el precio de gasolina a bajo precio.

En 1963 fue establecida la primera Ley de Tránsito Terrestre que produjo un gran cambio en el transporte público en la ciudad, debido a que empezó a estar en manos de varias organizaciones y no de la municipalidad de la ciudad, además se creó la Junta General de Tránsito y la Dirección General de Tránsito con el fin de regular y controlar el transporte a escala nacional, y en 1966 se creó el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres.

La municipalidad volvió a entrar en escena en la administración del Álvaro Pérez, a principios de la década de 1980, cuando se creó la Empresa Municipal de Transportes, que empezó a operar con buses de 2 pisos y buses articulados, que brindaban un servicio dirigido sobre todo a los turistas, debido a su gran acogida se empezó a ampliar su servicio. A esta administración la siguió la de Gustavo Herdoiza, la que mantuvo el servicio de la EMT pero no dio ninguna iniciativa para mejorar el transporte urbano. En 1988 Rodrigo Paz fue electo alcalde de Quito, y con éste inició el proceso que llevaría a la transformación del transporte público en la ciudad.

a. Aspectos que impulsaron el desarrollo del transporte público

| AÑO | ACONTECIMIENTO |
|------------|--|
| 1983 | Creación del Transporte (Rutas y Terminal Terrestre) |
| 1985 | Gobierno Nacional crea un plan de transporte para Quito y una provisión de 100 buses articulados para Quito y Guayaquil |
| 1990 | Gobierno Nacional compra locomotoras en un intento por recuperar el ferrocarril e implementar el transporte fluvial en Guayaquil |
| 1991 | Creación de los estudios de transporte (propuesta trolebús) |
| 1993 | Municipio de Quito demanda al estado la transferencia de la competencia de varios servicios entre ellos el transporte |
| 1995 | Municipio de Quito crea la planificación y gestión del transporte |
| 1999 | Mediante reforma constitucional se establece la posibilidad de transferir a los municipios la competencia del tránsito y el transporte terrestre |

Tabla 1. Acontecimientos del transporte público (Figueroa, 1986)

Varios estudios internacionales impulsados desde la Unidad de Estudios del Transporte durante la administración municipal de Rodrigo Paz habían determinado al Trolebús como la opción técnica y financieramente más adecuada para solucionar el problema de transporte en la ciudad de Quito, por sobre sistemas alternativos como el metro, el tren ligero y el monorriel. (Paz, 1988)

El sistema tiene como principio básico el dar preferencia a la circulación de los medios de transporte público

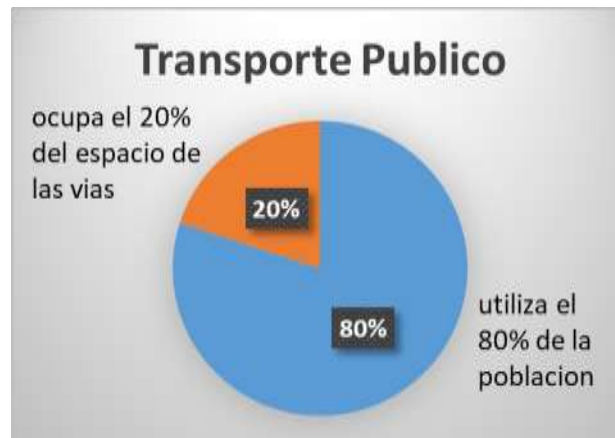


Figura 1: Circulación del Transporte Publico (Paz, 1988)



Figura 2: Circulación de Vehículos Particulares (Paz, 1988)

Con el sistema de buses articulados circulando por carriles exclusivos, se buscaba devolver parte del espacio público a los sectores mayoritarios, con el fin de atender mejor su demanda de movilización.

F. Sistema de Gestión de la Calidad

Con las normas ISO 9000:2000, nos permite definir la Gestión de la Calidad: "las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad".

La Gestión de Calidad se utiliza fundamental para mejorar la competitividad de las organizaciones proporcionando grandes beneficios a todas las partes interesadas: clientes, trabajadores, proveedores, propietarios y la sociedad en general. (Salas, 2007)

Para poder operar con excelencia y hacerle frente a la competencia, las organizaciones deben adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad aplicando integralmente los ocho principios establecidos por la familia ISO 9000:

1. Organización enfocada al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

2. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, ellos deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de esta.
4. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente.
7. Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

G. El cliente en el servicio, componente clave para el éxito

La calidad en el servicio y la atención al cliente son factores claves para obtener una empresa o organización de calidad y eficiente. Un servicio de alta calidad, es aquel que satisface las necesidades y facilita una rápida información a los problemas o inquietudes que tenga el usuario o cliente. El cual representa la clave para tener éxito cualquier empresa o organización, a través del que gozará de una buena o mala imagen en el mercado. (Millares)

a. La satisfacción del usuario está conformada por tres elementos:

1. Rendimiento Percibido: es el resultado que el usuario percibe que obtuvo en el servicio que adquirió.
2. Expectativas: las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo.
3. Niveles de Satisfacción: luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción.

H. El ciclo de la calidad a nivel del sistema de transporte público

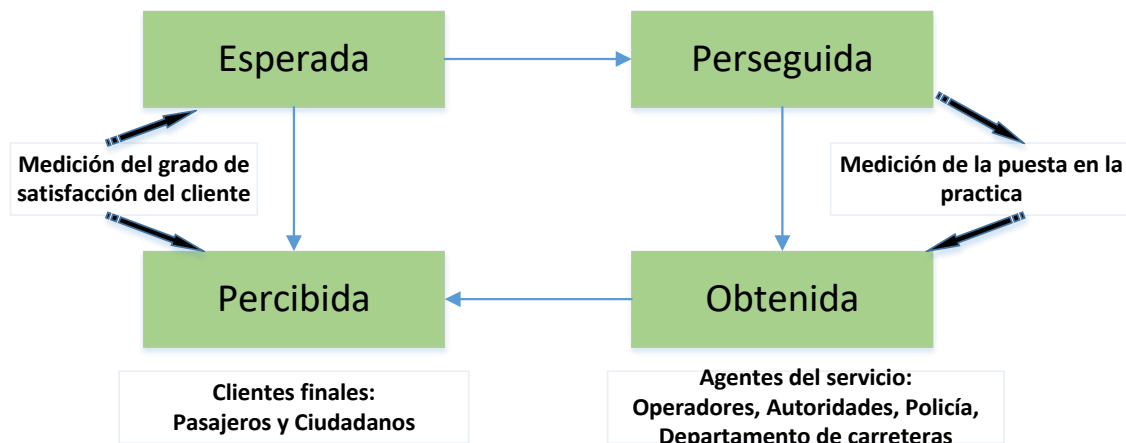


Figura 3. Ciclo de la calidad a nivel del sistema de transporte público (La calidad en el transporte público, s.f.)

- **Calidad Esperada**

Este es el nivel de calidad esperada por el usuario y puede ser expresada en términos de expectativas explícitas e implícitas. El nivel de calidad esperada por el pasajero se puede definir como la suma de un número de criterios de calidad de gran importancia.

- **Calidad Perseguida**

Es el nivel de calidad que el operador pretende ofrecer a los pasajeros. Depende del nivel de calidad esperado por los pasajeros, de exigencias y de la participación de la competencia.

- **Calidad Obtenida**

Es el nivel de calidad que se obtiene en el día a día en condiciones normales de operación. Se considera la interrupción del servicio de transporte, ya tenga culpa o no el operador del sistema de transporte.

- **Calidad Percibida**

Este es el nivel de la calidad percibida por los pasajeros en el transcurso de sus desplazamientos. Sin embargo, el modo en que los pasajeros perciben la calidad del servicio depende de sus experiencias personales previas con el mismo o con los servicios asociados y de toda la información sobre el servicio que reciben no sólo la ofrecida por la empresa u organización que brinda el servicio sino también la obtenida de otras fuentes de su entorno personal, etc. (La calidad en el transporte público, s.f.)

I. La calidad de un servicio de transporte público

Mediante la norma UNE-EN 13816 definimos al máximo la calidad de un servicio de transporte público por ello se definen ocho aspectos importantes.

| | |
|----------------------|---|
| 1. Servicio ofertado | Tipos de oferta del sistema, educación a las necesidades del cliente, fiabilidad de los servicios |
| 2. Accesibilidad | Facilidad de uso del sistema. |
| 3. Información | Provisión de información del sistema |
| 4. Tiempo | Duración del viaje, coordinación y cumplimiento de horario. |
| 5. Atención | Comunicación y trato personal con el usuario o cliente |
| 6. Confort | Comodidad, higiene y servicios complementarios del sistema |
| 7. Seguridad | Protección y prevención de agresiones y accidentes. |
| 8. Impacto Ambiental | Minimizar los impactos producidos por el sistema de transporte público sobre las personas y medio ambiente. |

Tabla 2. Calidad de un servicio de transporte publico (Pastor)

J. La calidad del servicio en el sector del transporte



Figura 4. Calidad del servicio en el sector del transporte (Pastor)

Existen diferentes factores que definen la calidad del servicio en el transporte público como son los que se muestran en la figura, pero en todos podríamos incluir la ética profesional ya que nos permitirá tener mejores resultados, en el caso de la atención al cliente si tenemos trabajadores aplicando la ética como profesionales que son nos permitirá brindar un mejor trato e información que es lo que busca cualquier usuario.

A lo largo del tiempo se han producido grandes cambios socioeconómicos, la modificación de las pautas de comportamiento social en cuanto a calidad de vida, calidad de servicios, y exigencias medioambientales, han provocado un desplazamiento del vendedor hacia el consumidor donde el sector del transporte juega un papel preponderante.

La evolución de nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han mejorado el servicio de transporte, la gestión y control informatizado de flotas y rutas recibe el apoyo de los sistemas de localización de vehículos y de transmisión de datos en la búsqueda de una gestión óptima que permite elevar la calidad del servicio y una reducción de costos. Estos programas

incorporan un sistema de información geográfica con algoritmos para el cálculo y la optimización de rutas, así como gestión de vehículos y cargas, permitiendo mejorar la gestión del transporte de mercancías. Estas tecnologías inciden de tal forma en los clientes que exigen un mercado de transporte que no frene el tránsito y brinden una mayor movilidad en el tiempo más corto. (Morales, 2017)

K. Recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios de transporte público



Figura 5. Mejorar la calidad de los servicios de transporte

1. Ampliar y simplificar la red de transporte público mediante:
 - El nuevo diseño de la distribución de la red
 - Mejorar la frecuencia y las horas de funcionamiento
2. Modernizar las infraestructuras (especialmente en los transbordos intermodales) y hacer más cómodo todo el trayecto en transporte público
 - Instalar servicios de espera de calidad (asientos, marquesinas, aseos).
 - Crear aparcas-bicis seguros, servicios de aparcamiento disuasorio, sistemas de uso compartido de vehículos, etc.
 - Facilitar el acceso a las estaciones (pasos de peatones y bicicletas, señales, nuevo diseño de los espacios circundantes)
 - Mejorar la formación de los conductores para que conduzcan de forma más suave y energéticamente eficiente
3. Mejorar la accesibilidad de todas las personas, especialmente la de las personas con necesidades especiales
 - Implantar distintas herramientas informativas adaptadas a las personas discapacitadas (sistemas de ayuda visual, avisos sonoros)
4. Mejorar la seguridad y protección en las estaciones, las paradas y los vehículos tanto de los pasajeros como de los conductores y de las infraestructuras
 - Aplicar una estrategia de seguridad, instalando cámaras en las paradas y los autobuses.
 - Crear condiciones de mayor seguridad en las estaciones y alrededores, mejor iluminación
 - Formar en materia de seguridad y protección, y sensibilizar a los conductores y pasajeros.

L. Conclusiones

- A lo largo de este trabajo se manifiesta que el transporte a estado en una evolución constante y que con la ayuda de la tecnología y desarrollo se ha logrado mejorar el servicio en beneficio de los usuarios.
- Considerar que en cualquier empresa o compañía la clave del éxito es aplicar una ética profesional de parte de sus administradores como líderes que son y preocuparse por forjar un ambiente laboral que se sienta bien el trabajador para que así sus trabajadores tengan una mejor predisposición para trabajar y brindar así un servicio eficiente y de calidad.
- Los inconvenientes en el servicio del transporte se pueden mejorar implementando un sistema de gestión de la calidad para poder superar problemas en la gestión y administración.

M. Referencias

1. BIBLIOGRAPHY Figueroa. (1986). Historia del transporte urbano en Quito y sus conflictos . Ecuador.
2. *La calidad en el transporte público*. (s.f.). Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/5960/06.pdf>
3. Millares, R. D. (s.f.). LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE. Cuba.
4. Morales, N. A. (2017). Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de cuenca . Ecuador.
5. Pastor, A. G. (s.f.). Gestión de la calidad e imagen en el transporte de viajeros.
6. Paz, R. (1988). Historia del transporte urbano en Quito y sus conflictos . Ecuador.
7. Salas, L. d. (2007). SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN ISO 9000:2000 ENFOCADO A EMPRESAS DE SERVICIOS.