



# **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

## **PROYECTO INTEGRADOR DE SABERES**

**TEMA: ANÁLISIS DEL NIVEL DE HIGIENE Y CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**

**AUTOR:**

**CONFORME MACÍAS LENIN GABRIEL.**

**TUTORA:**

**ING. KARLA CORNEJO.**

**ÁREA – CARRERA:**

**PROGRAMAS BÁSICOS  
HOTELERÍA Y TURISMO**

**AULA:**

**M34.**

**I SEMESTRE SNNA - ULEAM 2013**

**MANTA – ECUADOR**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este proyecto principalmente a Dios por darnos la vida, por estar con nosotros en cada paso que damos, y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A nuestros familiares, amigos y profesores.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer hoy y siempre a nuestras familias por el esfuerzo realizado por ellos, su apoyo constante en los estudios y la confianza infinita brindada.

A nuestros profesores por su constancia y desempeño, el cual nos ha permitido mejorar e implementar nuevos conocimientos prácticos aplicables a nuestras vidas.

# ÍNDICE GENERAL

**Carátula**

**Dedicatoria**

**Agradecimientos**

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b>	
<b>Capítulo I</b>	
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Justificación	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivos Generales	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Relación con el perfil prospectivo del nivel de formación	5
<b>Capítulo II</b>	
<b>Marco teórico</b>	6
2.1 Terminal de transporte	6
2.2 Características de las terminales terrestres	7
2.3 Clasificación urbana arquitectónica	7
2.4 La Higiene	7
2.5 Servicios higiénicos y locales de descanso	8
2.6 Portoviejo y su terminal terrestre	9
2.7 Importancia de higiene en la sociedad y en el turismo	10
<b>Capítulo III</b>	
3.1. Métodos	11
3.1.1 Analítico-sintético	11
3.2 Técnicas	11
3.2.1 Entrevistas	11

3.2.2 Encuestas	11
3.3 Población y muestra	11
3.4 Análisis de resultados	12
3.5 Conjeturas	21
3.6 Conclusiones	21
3.7 Recomendaciones	22
Anexos	23
Diagrama causa-efecto	23
Base legal	24
Gráficos de características y variables	26
Fotos	27
Plantilla encuesta/entrevista	33
Cronograma	34
Bibliografía	34

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se refiere a una investigación sobre LA HIGIENE EN SERVICIOS PÚBLICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE DE PORTOVIEJO, ya que se considera de suma importancia la imagen de este, debido a la llegada de pasajeros a diario y de diferentes lugares, conjuntamente esta ciudad es la capital de la provincia de Manabí; por tanto es superior el número de pasajeros que lo utilizan a diferencia de otras terminales, por lo tanto la primera impresión que adquieren al llegar se considera de vital repercusión.

El objetivo principal de esta investigación es detectar si existe o no insalubridad en dicho sitio, además de determinar la infraestructura con la que cuenta la terminal.

La higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben aplicar los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud, es por ello que la higiene en lugares públicos juega un papel fundamental en nuestro entorno, la cual debe de prevalecer siempre, ya sea por hábitos, por cultura, con un debido control brindado por las autoridades.

El método aplicado en el presente proyecto fue investigativo y analítico, consta de tres capítulos relacionados exclusivamente con el tema a tratar; el primer capítulo se define en planteamiento del problema, justificación y objetivos de la temática a tratar. El segundo está deliberado por el marco teórico, donde se relacionan temas considerables como: terminal de transporte, características, e importancia de la higiene y servicios públicos. Finalmente el tercer capítulo contiene la técnicas utilizadas para hallar el resultado de la problemática, las cuáles fueron mediante encuestas hechas a los usuarios y transeúntes de la terminal.

Se destacan los anexos, conformados de fotografías de la terminal terrestre de Portoviejo, la cual nos permite percibir con mejor apreciación el estado de dicho establecimiento

## **CAPÍTULO I**

**TEMA: ANÁLISIS DEL NIVEL DE HIGIENE Y CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**

## **1.1 Planteamiento del problema**

Ecuador es un país que cuenta con diversos puntos turísticos visitados constantemente por extranjeros y ciudadanos nacionales; los cuales se interesan mucho en nuestras maravillas, cultura, gastronomía y sobre todo quedan impresionados con la diversidad existente. Por lo cual la impresión que se brinda debe de ser óptima; por lo tanto la higiene juega un papel fundamental que debe regir en cada uno de los puntos del país.

Las terminales terrestres en el Ecuador cumplen una función importante y beneficiosa a la vez para el país, ya que por este medio circulan diariamente turistas nacionales y extranjeros, por ello terminales como la de Quitumbe en el sur de Quito, o la de Guayaquil, han sufrido remodelaciones extraordinarias al punto de ofrecer múltiples servicios, al nivel de un centro comercial; todo esto ayuda a la imagen de la ciudad y el turista se lleva una grata impresión con excelente calificativo.

En la actualidad, el turismo en la provincia de Manabí ha aumentado considerablemente y se extiende en la mayoría de la provincia, ya que somos privilegiados de contar con las mejores playas del país, además de realizar turismo ecológico o turismo verde; la gastronomía de nuestra provincia también es muy conocida y requerida por el visitante, el cual luego de degustar las diversas delicias que existen, queda fascinado y no duda en volver. Es por ello que la impresión que se llevan los visitantes debe de ser positiva, placentera y acogedora.

La infraestructura de las terminales terrestres en la provincia de Manabí se caracteriza por no ser relevante, es decir, simplemente se cumple la función de terminal de transporte y no se ofrecen servicios extras. A esto se suma la no realización de cambios regenerativos como los que se han llevado a efecto en otras provincias del país; aún existen falencias que se deben corregir como la higiene, el control y la seguridad en cada una de ellas.



Portoviejo es una ciudad de agradable clima, ubicada en el centro de la provincia de Manabí y a la vez capital de la misma.

Diariamente visitada por turistas, los cuales pretenden conocer y experimentar los diversos climas y lugares que ofrece esta ciudad, ya que cuenta con una extraordinaria ubicación que está conformada por mar, ciudad y campo.

Actualmente, en la terminal terrestre de la capital manabita, existe una despreocupación por parte de los ciudadanos, del Ministerio de Salud Pública y de la Administración de la misma, ya que se puede observar fácilmente el deficiente control de higiene y falta de recipientes para desechos, lo cual afecta negativamente la imagen de la ciudad, sobre todo porque la terminal es un punto en el que convergen rutas de todo el país.

## **1.2 Justificación**

Las terminales terrestres son de gran ayuda al momento de viajar y trasladarse de un sitio a otro, y el aspecto que estas brinden juega un papel fundamental en nuestro contexto crítico y a la vez en el de los demás usuarios. Es por ello que el orden, la seguridad, la accesibilidad y sobre todo la higiene influyen en el concepto dado por los que emplean estas terminales en todo momento.

Se decidió investigar este tema, ya que en la actualidad existe una gran cantidad de personas que transitan y utilizan la terminal terrestre de la ciudad de Portoviejo, notando en sus alrededores e interiores aspectos negativos que afectan al turismo y a la vez incide en la percepción de los transeúntes y viajeros respecto a la ciudad.

Esta terminal es de vital importancia ya que Portoviejo, gracias a su ubicación estratégica, recibe a gran cantidad de transportes y a la vez de pasajeros provenientes de zonas internas de Manabí, Los Ríos, Guayas y parte de la serranía, los cuales realizan escala en la capital manabita utilizando sus servicios de manera obligatoria.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivos Generales**

- ✚ Analizar el nivel de higiene y control de servicios públicos en la terminal terrestre del cantón Portoviejo y su incidencia en la actividad turística.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✚ Establecer los mecanismos de control relacionados a la higiene que se implementan en la terminal terrestre.
- ✚ Determinar hábitos de higiene en los usuarios respecto al cuidado de lugares públicos.
- ✚ Examinar si existe un control del personal encargado del aseo de servicios públicos dentro de la terminal.
- ✚ Definir el estado actual de los servicios higiénicos y su infraestructura en la terminal terrestre de Portoviejo.

#### **1.4 Relación con el perfil prospectivo del nivel de formación**

La higiene que posee el terminal terrestre del cantón Portoviejo influye en gran parte en la imagen de la ciudad, ya que siendo capital de la provincia de Manabí, debería tomar la iniciativa para el resto de cantones; a diario llegan turistas en gran cantidad y estos utilizan un servicio higiénico y a la vez captan el aseo que presenta este establecimiento.

El turismo constituye una parte de los ingresos en el flujo de dinero de las ciudades. La correcta imagen turística es fundamental para que este flujo se mantenga; razón por la cual el presente tema es completamente pertinente con la carrera de Turismo y Hotelería.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Terminal de transporte**

El transporte terrestre se vino desarrollando muy despacio, uno de sus grandes protagonistas en el siglo XX es el automóvil, pero tras la segunda guerra mundial con la sociedad de consumo de masas se produce un gran auge en este servicio por lo que se hace necesario la invención del autobús.

Debido a la concentración de la población en grandes ciudades o grandes áreas metropolitanas, se ha supuesto la necesidad de dotación de un transporte colectivo eficiente.

En los últimos 50 años en los grandes núcleos urbanos se ha procedido a la implantación de servicios de transporte.

Una terminal terrestre es un punto final e inicial de recorridos largos.

Son instalaciones en donde se almacenan y se da mantenimiento a las unidades de autobuses, al mismo tiempo, brinda diversos servicios a los usuarios.

El transporte es el modo de trasladar a personas por medio de vehículos automotores, a través de caminos que conducen a un lugar determinado.

## 2.2 Características de las terminales terrestres

Podemos mencionar varias características con las que se puede definir a una terminal terrestre :

- Edificaciones de grandes dimensiones.
- Comprenden espacios semi-abiertos y cerrados.
- Requieren espacios extensos para áreas exteriores(estacionamientos, áreas de maniobra).
- Se define por cuatro zonas: zona pública, zona privada, zona exterior y zona deservicio.
- Edificaciones de actividad constante.
- Edificios que funcionan como hitos dentro de un área urbana y puntos de vinculación entre ciudades.
- Sirven de intercambio económico entre los centros poblados.

## 2.3 Clasificación urbana arquitectónica

Según su función la Terminal de pasajeros se clasifica en:

**Central:** Es el punto final e inicial de los recorridos.

**De paso:** Punto en donde la unidad se detiene para recoger pasajeros.

**Local:** Punto donde se establecen líneas que dan servicio a determinada zona, los recorridos no son largos.

**Servicio directo o expreso:** Es aquel donde el pasajero aborda el vehículo en la Terminal de salida y éste no hace ninguna parada hasta llegar a su destino.

## 2.4 La Higiene

La higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud. La higiene personal es el concepto básico del aseo, de la limpieza y del cuidado del cuerpo humano.

La higiene y los cuidados comenzaron a ser una preocupación para el Estado a partir de la Revolución industrial, en la que se precisó de sanear las fábricas, a partir del siglo XVII. En países europeos, como Inglaterra se dieron movimientos semejantes que comenzaron con la epidemiología, inaugurada por el estudio de John Snow sobre el cólera y el río Támesis, también a mediados del siglo XIX.

En Estados Unidos, ya en la primera década del siglo XX, se inauguró el movimiento de Higiene Mental, que dio inicio a lo que luego se llamó salud mental mediante la acción de Clifford Beers, quien denunció las condiciones higiénicas de los hospitales psiquiátricos.

## **2.5 Servicios higiénicos y locales de descanso**

Los lugares de trabajo deben disponer de agua potable en cantidad suficiente y fácilmente accesible. También deben disponer de vestuarios, duchas, lavabos y retretes; así como de locales y zonas de descanso.

Los retretes, y vestuarios separados para hombres y mujeres, dotados de lavabos, situados en las proximidades de los puestos de trabajo, de los locales de descanso, de los vestuarios y de los locales de aseo, cuando no estén integrados en estos últimos.

Las zonas designadas para descanso de los trabajadores pueden variar en tamaño y sofisticación.

Como norma general incluyen asientos o sillas y mesas. Hay zonas de descanso situadas en el interior del edificio del lugar de trabajo, pero también hay zonas que, aunque están cubiertas, tienen un acceso amplio al exterior. En complemento, hay compañías que proveen lugares al aire libre.

## **2.6 Portoviejo y su terminal terrestre**

La ciudad de Villa Nueva de San Gregorio de Puerto Viejo, es la cabecera cantonal del cantón homónimo, Portoviejo, y también la capital de la provincia de Manabí. Conocida por ser la primera ciudad ecuatoriana más antigua asentada en la región costanera y una de las primeras villas españolas fundadas en el contexto expansivo del Virreinato del Perú.

En ella se encuentran los centros regionales de casi todas las instituciones estatales, siendo el empleo público su principal fuente de recursos económicos.

Considerada como la “Ciudad de Los Reales Tamarindos”. En este cantón se practica turismo urbano, rural, excursión y de aventura.

Su mayor atractivo turístico es Crucita, considerado el lugar más idóneo para los deportes de vuelo.

En la vía hacia el cantón Pichincha, se encuentra la denominada “Ruta del Encanto”, con una serie de centros de recreación para disfrutar de la naturaleza.

Portoviejo tiene mucha historia, tradición y gran potencial arqueológico. Al inicio de este siglo fue descubierta una gran cantidad de piezas arqueológicas y restos de ciudades antiguas, en lo alto del Cerro de Hojas.

La Terminal terrestre de la ciudad de Portoviejo está compuesta por una infraestructura antigua, la que ha sido remodelada por varias ocasiones, y aunque estas regeneraciones eran completas, es decir, se arreglaban fachadas, andenes, aceras y baños, estos últimos tuvieron mantenimiento constante mas no un control de sanidad y cuidado físico por parte de la administración de la misma.

El Ministerio de Turismo tomó en cuenta esta problemática y formó un proyecto que se centra específicamente en el control de la higiene de los baños públicos y la denuncia de los mismos si no se encuentran en buen estado y no cumplir con lo establecido, pero esta ley no se aplica muchas veces porque las personas no lo informan.

## **2.7 Importancia de higiene en la sociedad y en el turismo**

Actualmente, cientos de personas transitan por la terminal terrestre tienden a observar los sectores por los cuales circulan, ya sea por la parte interna o externa, y al recorrer sus pasillos y demás áreas constatar la higiene que se presenta. Es por ello que la higiene que debe mantener esta terminal debe ser a más de necesaria impecable, conjuntamente con un debido control de personal y comerciantes que se encuentran en la misma, rigiéndose de los reglamentos y leyes existentes a total cabalidad.

El turismo tiene efectos positivos en la economía local y nacional, por lo que el Ministerio de Turismo del Ecuador se ha preocupado en proporcionar al turista los mejores servicios en un ambiente seguro, ameno que lo motiven a regresar en un periodo corto; así también reconocer la necesidad de mejorar las condiciones de salud en las zonas turísticas para brindar servicios de calidad e higiene.

En la sociedad existe un desinterés parcial en lo que respecto a higiene y organización se refiere. Paradigmas sociales que deben cambiarse positivamente en nuestro contexto, con el fin de buscar una colectividad unida y de buen vivir, predominando la planificación, el orden y la salud.



## **CAPÍTULO III**

### **3.1. Métodos**

#### **Analítico-Sintético**

### **3.2 Técnicas**

#### **3.2.1 Entrevistas**

Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan.

#### **3.2.2 Encuestas**

La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Para la interrogación a las personas, la encuesta suele hacer uso del cuestionario, el cual consiste en una lista de preguntas, las cuales se les hacen a las personas a encuestar con el fin de obtener la información requerida.

### **3.3 Población y muestra**

En la terminal terrestre del cantón Portoviejo, capital de la provincia de Manabí, se decidió encuestar a 40 personas, entre pasajeros y comerciantes, legales e informales, con una plantilla de 8 preguntas por encuesta y una última libre para comentarios y sugerencias.

Esta técnica de recolección de datos nos permitió obtener información de un grupo determinado de individuos para proyectarlo dentro de un grupo de

población total, ya que el número total de pasajeros y comerciantes que se encuentran en la terminal terrestre es indeterminado.

### 3.4 Análisis de resultados

En las encuestas realizadas el lunes 8 de julio del año 2013 a 40 usuarios entre pasajeros y comerciantes, legales e informales en la terminal terrestre del cantón Portoviejo, se obtuvieron los siguientes resultados:

#### 1. ¿Ha utilizado usted los baños con los que cuenta la terminal terrestre de Portoviejo?

Variables	Número de Personas
SI	34
NO	16
TOTAL	40

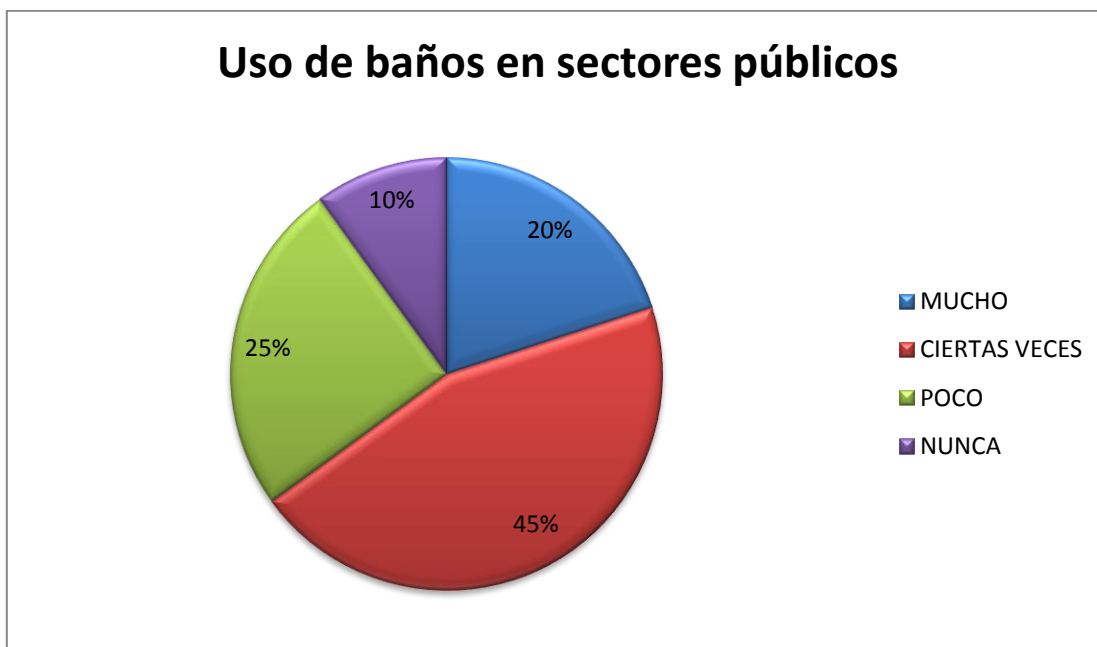


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la T.T. de Portoviejo.

De acuerdo a la interrogante 1 los encuestados manifiestan en un 68% que si usan los baños con los que cuenta la terminal terrestre, en este grupo se suman los comerciantes que están la mayoría del día trabajando y los utilizan a más de los pasajeros, y un 32% respondió que no los usa.

## 2 . ¿Qué tan a menudo utiliza usted los baños en sectores públicos?

Variables	Número de Personas
MUCHO	8
CIERTAS VECES	18
POCO	10
NUNCA	4
TOTAL	40

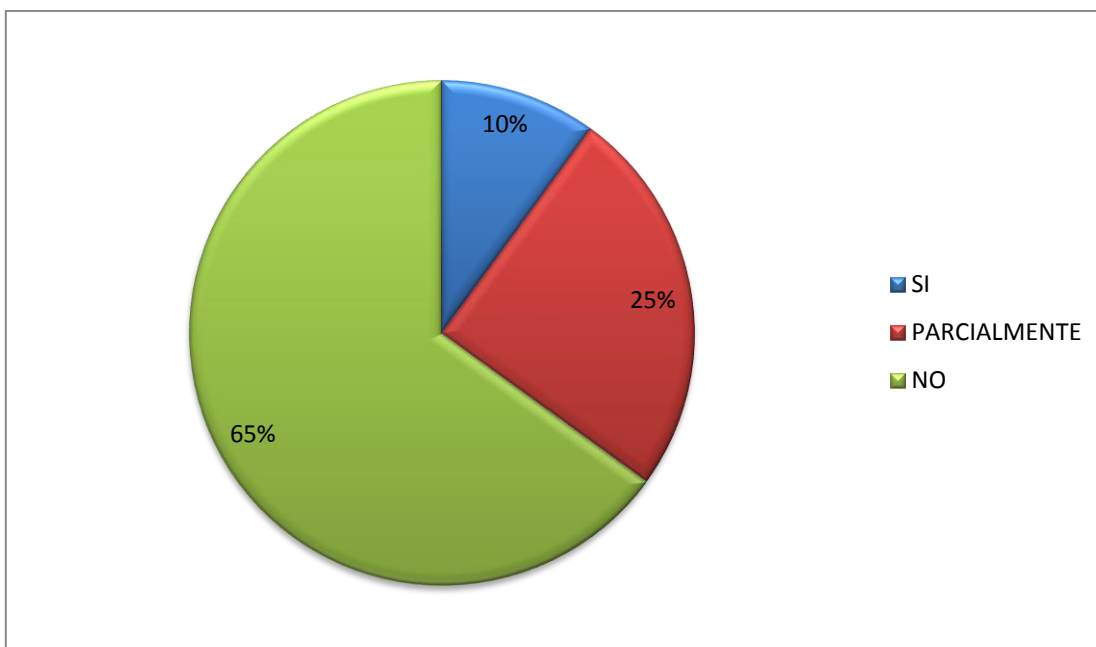


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la T.T. de Portoviejo.

De acuerdo a las personas encuestadas, un 45 % dice utilizar ciertas veces los baños en diversos sectores públicos, un 25% utiliza poco, un 20% manifestó que utilizan mucho estos servicios higiénicos, y solo un 10% respondió que no los usa.

**3. ¿Se siente usted a gusto con el aseo que existe en la terminal terrestre de Portoviejo?**

Variables	Número de Personas
SI	4
PARCIALMENTE	10
NO	26
TOTAL	40

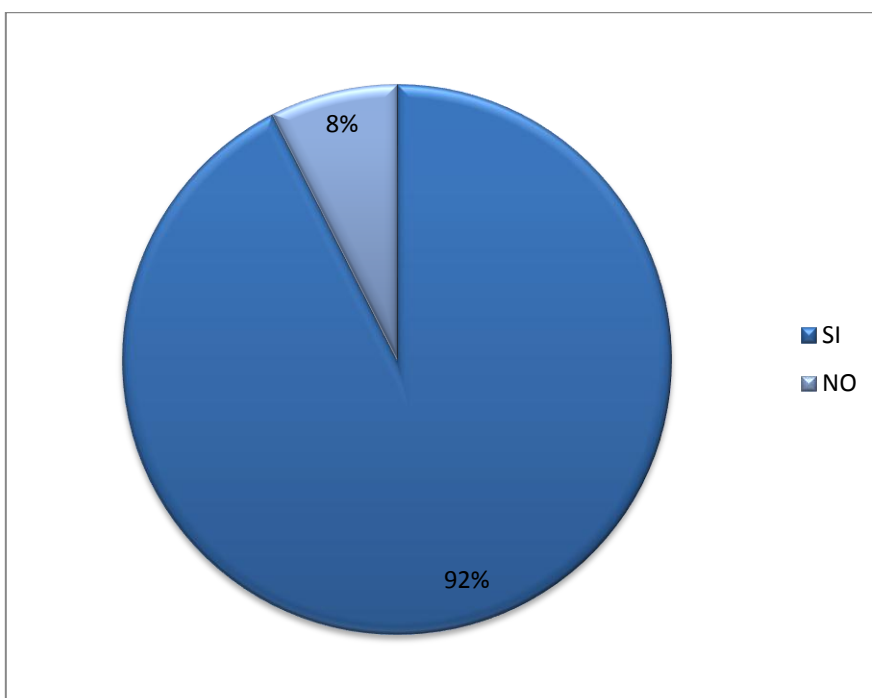


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la T.T. de Portoviejo.

En esta pregunta, notamos una mayor cantidad de inconformidad por parte de los encuestados, ya que acertaron en un 65% en no estar satisfechos con el aseo, un 25% dijo que es aceptable, y un 10% dijo que si existe aseo en la terminal terrestre.

**4. ¿Cree usted que la higiene influye en el criterio de las personas sobre la ciudad?**

Variables	Número de Personas
SI	37
NO	3
TOTAL	40



Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la T.T. de Portoviejo.

En esta pregunta, los usuarios respondieron en un 92% y dijeron que la higiene influye en el criterio de la ciudad, sobre todo porque Portoviejo es la capital provincial y debe proponer la iniciativa y ejemplo para las demás ciudades y cantones, y un pequeño grupo del 8% dijo que no influye.

5. ¿En qué medida considera usted que incide el nivel de higiene que presenta la terminal terrestre con el criterio de las personas sobre la ciudad?

Variables	Número de Personas
MUCHO	27
ALGO	9
POCO	3
NADA	1
TOTAL	40

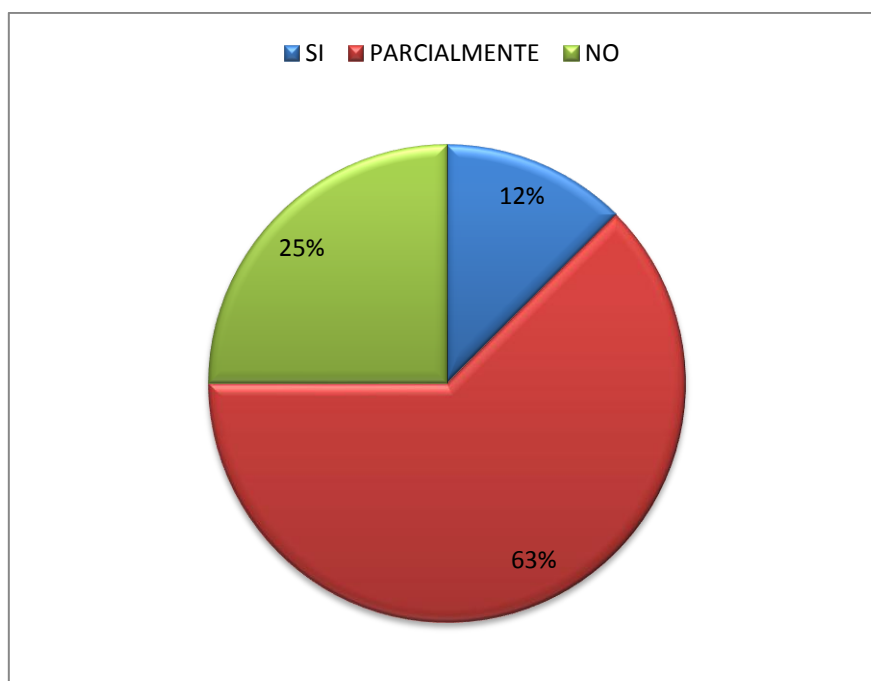


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la T.T. de Portoviejo.

Como podemos notar, las personas opinaron que influye mucho el nivel de higiene que presente la terminal terrestre con el criterio de la ciudad capital notado en un 67%, un 22% dijo que influye en algo, otro grupo, el 8% opinó que la higiene incide poco en el criterio de la ciudad, y un mínimo 3% dijo que nada.

**6. ¿Piensa usted que los encargados de dar el mantenimiento a los baños públicos cumple eficientemente con su trabajo?**

Variables	Número de Personas
SI	5
PARCIALMENTE	25
NO	10
TOTAL	40

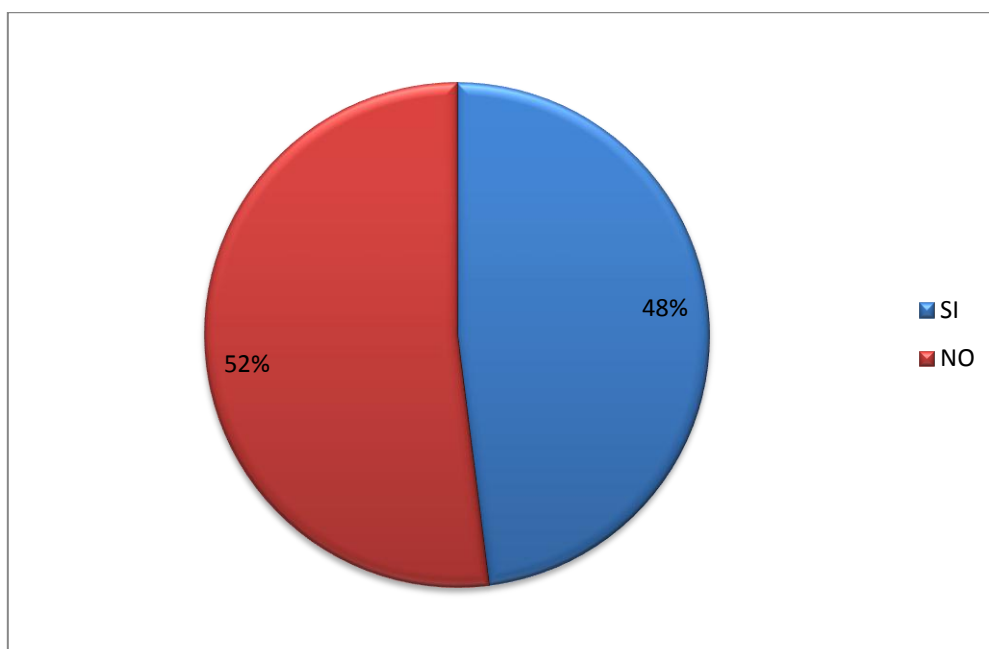


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la T.T. de Portoviejo.

A continuación vemos que un 12 % de las personas piensa que si se realiza un adecuado mantenimiento en los baños públicos que se encuentran en la terminal, un 25% piensa que no lo hacen, y un gran 63% acepta que se lo realiza parcialmente, de que no están satisfechos a totalidad y de que tampoco están ausentes dichos encargados.

**7. ¿Cree usted que los usuarios son los causantes de la insalubridad?**

Variables	Número de Personas
SI	24
NO	26
TOTAL	40



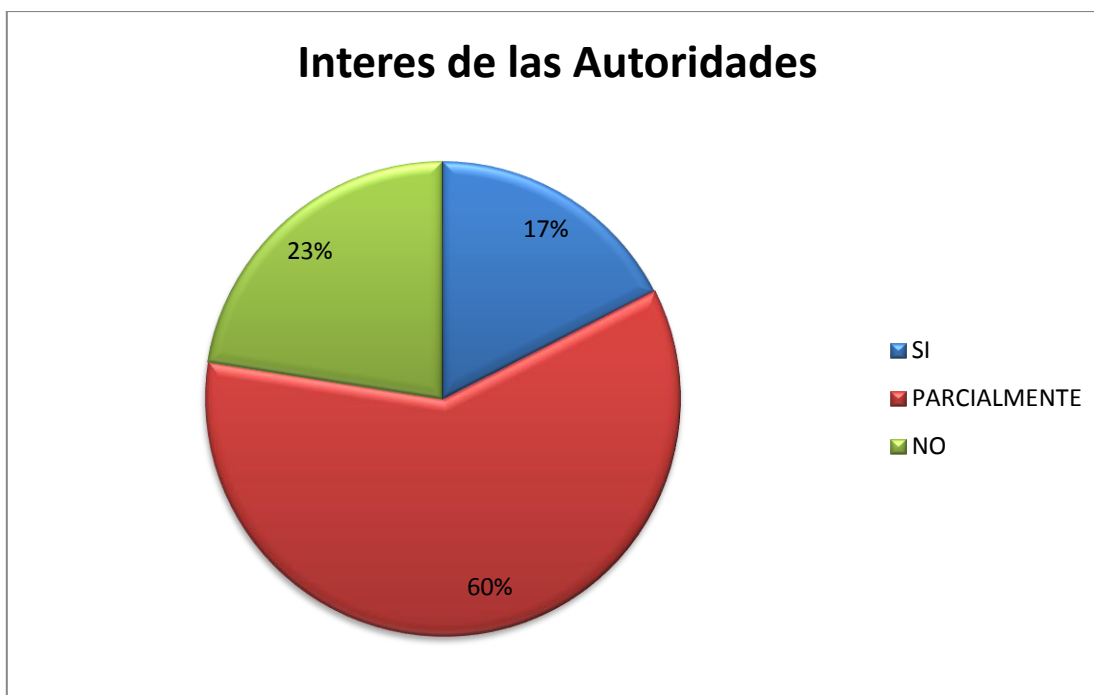
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la T.T. de Portoviejo.

En esta pregunta, analizamos que existe casi una paridad de respuestas, el 48% de las personas que equivale a 24 encuestados respondieron que los usuarios son los causantes de la insalubridad en la terminal, pero un 52%, correspondiente a 26 individuos dijeron que no se debe a ello.



**8. ¿Piensa usted que las autoridades de la terminal terrestre muestran interés sobre esta problemática?**

Variables	Número de Personas
SI	7
PARCIALMENTE	24
NO	9
TOTAL	40



Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la T.T. de Portoviejo.

Los resultados de la encuesta señalan que un 17% de personas piensa que las autoridades si muestran interés por este problema, un 23% dijo que no lo hacen, y un 60% opina que lo realizan parcialmente, a medias, con algunas falencias que deben de ser corregidas.

## **9. Pregunta Libre**

### **Comentario General**

Recientemente se ha ejecutado una remodelación en la parte principal del terminal, al momento de que las personas aprecian el terminal desde sus exteriores lo podrán considerar en buen estado, pero al momento de ingresar distinguirán que su estructura interna está en mal estado por su tiempo de uso y construcción; además en esta regeneración se aplicó una repavimentación y arreglos de luces en los andenes de las 3 etapas, en donde se encuentran los transportes locales, cantonales y provinciales, que si bien es cierto, no ayudan relación a la higiene con la que cuenta la misma.

Es muy cierto que la remodelación afectará positivamente a la terminal, pero en parte ya que solo se realizaron parcialmente; los baños no fueron tomados en consideración siendo uno de los punto más débiles en higiene dentro de esta terminal.

A pesar de existir una persona encargada del aseo de estos baños, y otras de la higiene y recolección de basura en los pasillos de la terminal, el aspecto sigue siendo desagradable y repugnante; todo esto se pudo constatar en los usuarios que utilizaron los servicios higiénicos.

Muchos de los usuarios, entre ellos los trabajadores de los comerciales que se ubican en la parte interna de la terminal terrestre están de acuerdo de que los baños y el terminal en general ya cumplieron su ciclo y sugieren una nueva terminal, moderna, con todas las exigencias actuales, una nueva ubicación con todos los privilegios para una ciudad capital, y una planificación que se emplee a futuro con un control riguroso de higiene, ordenamiento y seguridad.

### **3.5 Conjetura**

La higiene que presente la terminal terrestre de Portoviejo y su íntegro control, influirá mucho en el criterio socio crítico de las personas y a su vez en la actividad turística, ya que se verá afectada en la afluencia de visitantes y criterios compartidos en vivencias de viajes y/o comentarios de la ciudad.

### **3.6 Conclusiones**

- En la terminal terrestre de Portoviejo existe un alto índice de insalubridad en los baños, además de los espacios por donde transitan los peatones.
- La infraestructura se encuentra en notable deterioro, mayormente en sus interiores.
- Los usuarios respetan el uso de los baños y a la vez exigen las especificaciones técnicas con las que debe de contar todo servicio higiénico.
- En los pasillos se evidencia comúnmente recipientes de basura deteriorados, dañados, en los que los transeúntes depositan los desechos pero estos caen al vacío por no tener fondo, o estar lateralmente descubiertos.
- El personal de higiene no cuenta con un debido control sanitario administrativo ni ministerial.
- Los usuarios en su mayoría coincidieron en que la terminal terrestre presenta una notable despreocupación en lo que a higiene se refiere, sobretodo reflejado en los baños que son de vital importancia.

### 3.7 Recomendaciones

Entre las recomendaciones a corto plazo tenemos:

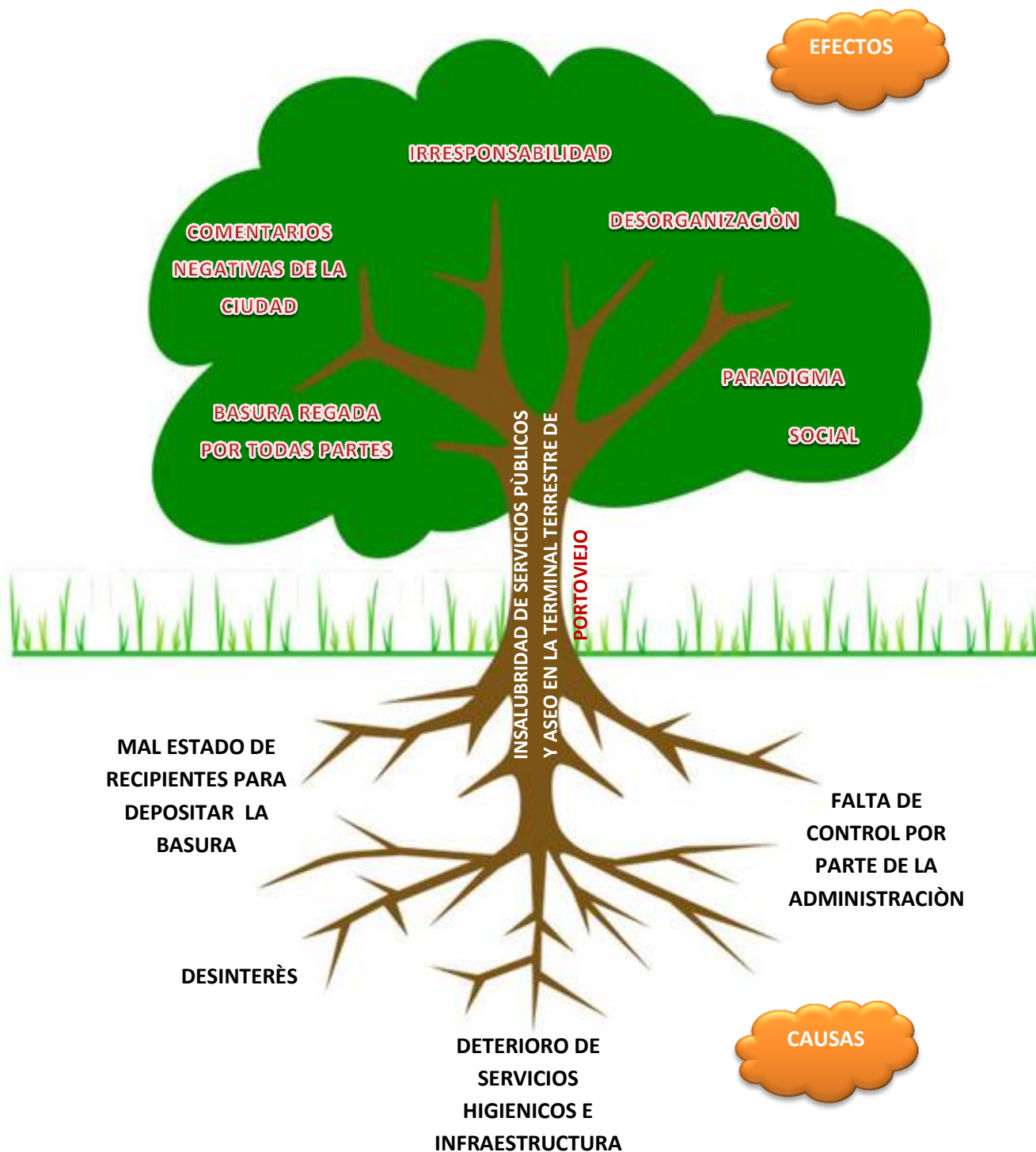
- ❖ Recuperar los servicios higiénicos que se encuentran en la terminal terrestre, remodelándolos totalmente y con todas las exigencias básicas.
- ❖ Control diario de baños.
- ❖ Ordenamiento de vendedores.
- ❖ Mayor interés de los funcionarios y autoridades encargadas de la terminal.
- ❖ Campañas para concientizar a los usuarios del debido uso en baños públicos y limpieza en exteriores de la localidad.
- ❖ El turismo en el Ecuador representa el 4.4% del Producto Interno Bruto (PIB), por lo que se recomienda que se debería tomar medidas relevantes en el sector turístico a fin de impulsar el mismo en índices de vital importancia.

A largo plazo se puede enfatizar:

- ❖ Construcción de una terminal moderna, amplia y con todas las exigencias del siglo XXI.
- ❖ Planificación y control futuro de la nueva terminal, para así evitar sucesos que afecten a la terminal.
- ❖ Cumplir rigurosamente con las normas y reglas de la terminal.

## ANEXOS

### Diagrama Causa-Efecto



## **Base Legal**

### **RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR**

#### **Transporte**

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza.

La Promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias.

El Estado regulará el transporte Terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

#### **Normativa vigente para Establecimientos Turísticos**

Con el objetivo de impulsar el mejoramiento de la calidad en los servicios higiénicos de los establecimientos turísticos se suscribió el Acuerdo Interministerial 20120002 MINTUR – MSP que define el Reglamento Sustitutivo para el Control del Funcionamiento de los Servicios Higiénicos y Baterías Sanitarias en los establecimientos turísticos.

Los principales parámetros que se toman en cuenta para el cumplimiento del marco legal vigente, corresponde al Artículo 8 del indicado Reglamento que determina: “Todos los servicios higiénicos o baterías sanitarias deben estar dotados del equipamiento y accesorios mínimos detallados a continuación:

- 1.- Inodoro con asiento y tapa, si aplica, según los tipos de inodoro.
- 2.- Urinario, cuando corresponda según Art 13 de este reglamento
- 3.- Lavamanos
- 4.- Espejo sobre el Lavamanos.
- 5.- Jabón líquido
- 6.-Dispensador de pared, desechable o decorativo para jabón líquido

7.- Equipos automáticos en funcionamiento o toallas desechables para el secado de manos.

8.- Papel higiénico

9.- Porta Papel o dispensador de papel higiénico, dentro o cerca al área de los servicios higiénicos. Y/o baterías sanitarias

10.- Basurero con tapa.

11.- Dispensador de Toallas desechables (si aplica)

12.- Dispensador de desinfectantes, dentro o fuera de las instalaciones sanitarias; e

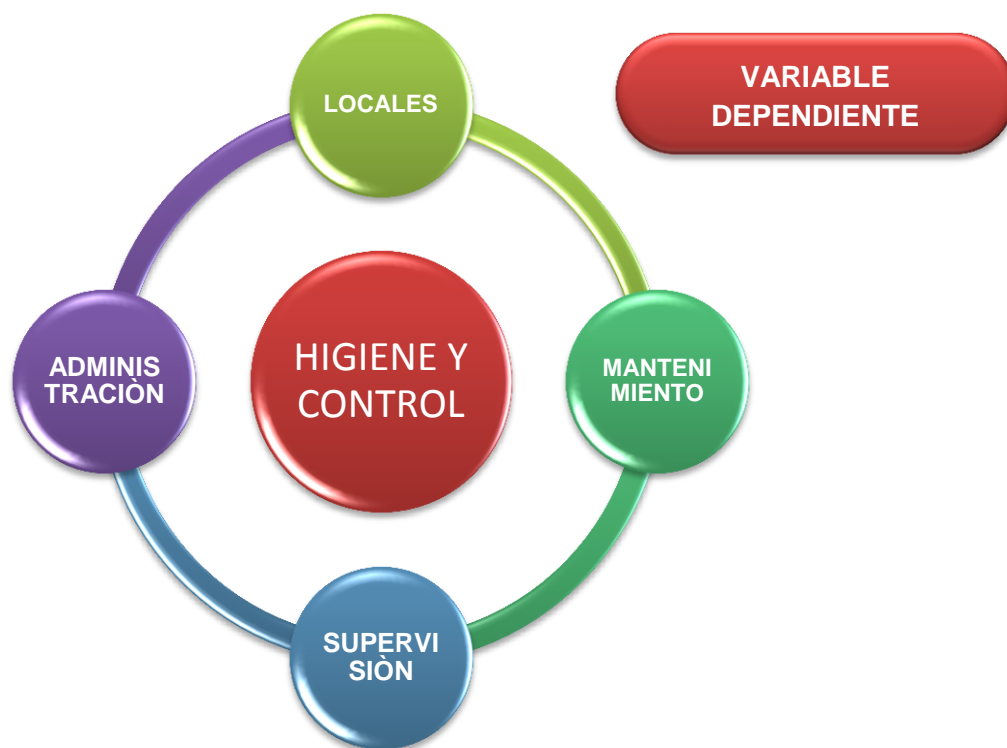
13.- Iluminación central controlada junto a la puerta de acceso o sistema de iluminación similar”.

Del mismo Reglamento, también se aplican el Artículo 10 que determina: “Todos los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, deberán contar con rotulación que identifique la ubicación de los servicios higiénicos” y, el Artículo 14 que dispone “Contar con una cartilla en cada servicio higiénico o batería sanitaria para el control de la limpieza.”

A los establecimientos turísticos que incumplan las disposiciones definidas en el Reglamento vigente, de acuerdo al Art. 52 de la Ley de Turismo, se aplicarán sanciones que van desde los 1.000 hasta los 5.000 dólares.

Mientras que, para el caso de Estaciones de Servicio – Gasolineras se aplican las normas definidas en el Acuerdo Interministerial 2385 suscrito por las máximas autoridades del Ministerio de Salud Pública, MSP; Ministerio de Turismo, MINTUR; y, Ministerio de Recursos Naturales No Renovables, MRNNR.

## Gráficos de Características y Variables



VARIABLE  
INDEPENDIENTE

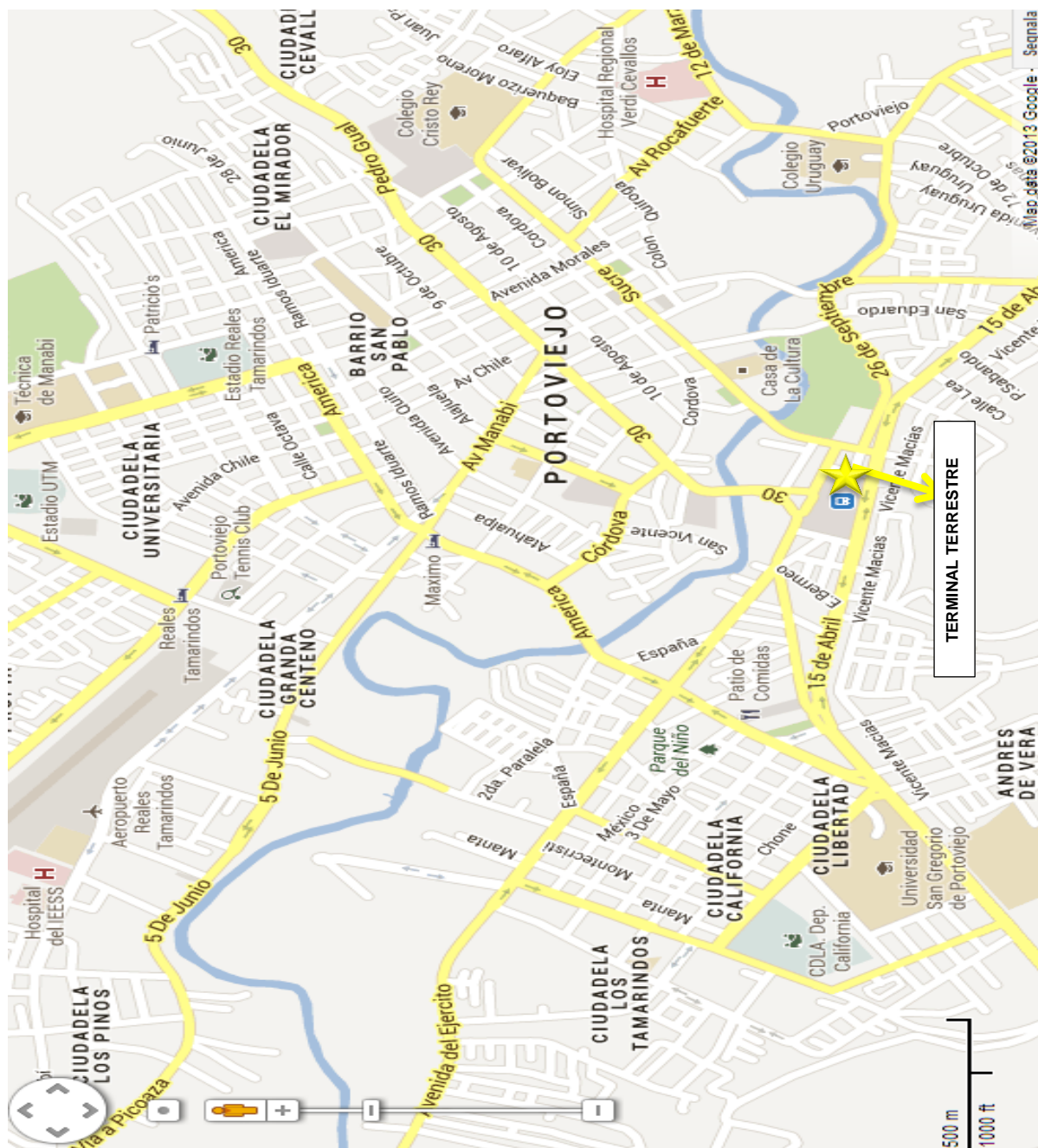


## Fotos

IMAGEN SATELITAL DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PORTOVIEJO CAPTADA POR GOOGLE© EARTH.



Ubicación terminal terrestre de Portoviejo, GOOGLE© MAPS 2013.



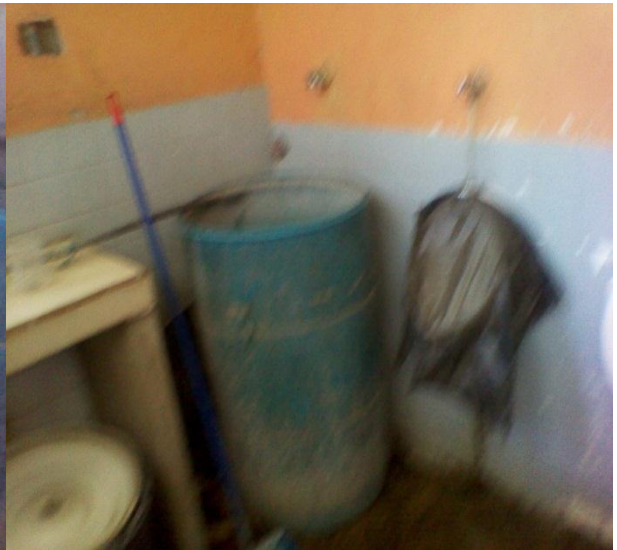
















## Plantilla Encuesta/Entrevista

### ENCUESTA

TEMA: HIGIENE Y CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE DE PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN EL TURISMO.

1) ¿Ha utilizado usted los baños con los que cuenta la terminal terrestre de Portoviejo?

SI ☐ NO ☐

2) ¿Qué tan a menudo utiliza Ud. los baños en sectores públicos?

MUCHO ☐ CIERTAS VECES ☐ POCO ☐ NUNCA ☐

3) ¿Se siente usted a gusto con el aseo que existe en la terminal terrestre de Portoviejo?

SI ☐ PARCIALMENTE ☐ NO ☐

4) ¿Cree usted que la higiene influye en el criterio de las personas sobre la ciudad?

SI ☐ NO ☐

5) ¿En qué medida considera usted que incide el nivel de higiene que presenta la terminal terrestre con el criterio de las personas sobre la ciudad?

MUCHO ☐ ALGO ☐ POCO ☐ NADA ☐

6) ¿Piensa usted que los encargados de dar el mantenimiento a los baños públicos cumplen eficientemente con su trabajo?

SI ☐ PARCIALMENTE ☐ NO ☐

7) ¿Cree usted que los usuarios son los causantes de la insalubridad?

SI ☐ NO ☐

8) ¿Piensa usted que las autoridades de la terminal terrestre muestran interés sobre esta problemática?

SI ☐ PARCIALMENTE ☐ NO ☐

9) ¿Qué tipo de medidas recomendaría se apliquen en la terminal terrestre de Portoviejo respecto a la higiene?

10) PREGUNTA LIBRE : COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

## Cronograma de trabajo

<div> <div>TIEMPO</div> <div>ACTIVIDADES</div> </div>	Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema																
Elaboración del Planteamiento del Problema																
Objetivos																
Recopilación de Datos y Elaboración del Marco Teórico																
Elaboración de Plantillas de Encuesta y Entrevista																
Aplicación de la encuesta y entrevista																
Tabulación e interpretación de resultados																
Conjetura y conclusiones																
Anexos.																
Sustentación.																

## Bibliografía

1) SKYSCRAPERCITY. (2013). *GUÍA DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES*, PORTOVIEJO. RECUPERADO DE:

<http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=1480243&page=24>

2) G.A.D. PORTOVIEJO. (2013). *TERMINAL TERRESTRE*. RECUPERADO DE:

[http://www.portoviejo.gob.ec/index.php?view=video&id=5&option=com\\_jomtube&Itemid=13](http://www.portoviejo.gob.ec/index.php?view=video&id=5&option=com_jomtube&Itemid=13)

3) MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. (2013). *PLANES ESTRATÉGICOS*. RECUPERADO DE:



<http://www.produccion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/02/Informe-Rend-Ctas-MINTUR.pdf>

4) GRUPO CADENAR. (2012). *MINISTERIO DE TURISMO REALIZA CONTROL EN BAÑOS*. RECUPERADO DE:

[http://www.radiosucree.com.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=28626:ministerio-de-turismo-realiza-control-en-banos-de-estaciones-de-servicios-&catid=3:sucesos&Itemid=77](http://www.radiosucree.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=28626:ministerio-de-turismo-realiza-control-en-banos-de-estaciones-de-servicios-&catid=3:sucesos&Itemid=77)

5) EL DIARIO. (2011). *CARNETIZAN Y REUBICAN A LOS VENDEDORES DE TERMINAL TERRESTRE*. RECUPERADO DE: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/202047-carnetizan-y-reubican-a-los-vendedores-de-terminal-terrestre/>

6) SLIDESHARE. (2009). *DISEÑO ARQUITECTONICO DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE INTERURBANA*. RECUPERADO DE: <http://www.slideshare.net/ROMBICO/diseo-arquitectnico-de-la-terminal-de-transporte-interurbano-final>

7) MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. (2013). *CONTROL DE BAÑOS EN ESTACIONES*. RECUPERADO DE: <http://www.turismo.gob.ec/mintur-realiza-control-de-banos-limpios-en-estaciones-de-servicio-de-pichincha-y-orellana/>

8) MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. (2013). *NORMAS DE CALIDAD EN SANIDAD*. RECUPERADO DE: <http://www.turismo.gob.ec/54-establecimientos-seran-sancionados-por-no-cumplir-normas-de-calidad-en-baterias-sanitarias/>