

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN

Ing. Homero Vaca (DIRECTOR)

CERTIFICA QUE:

El trabajo titulado “ANÁLISIS DEL PERFIL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2014.”, realizado por la Sra. María Alexandra Pilamala, ha sido guiado, revidado periódicamente y cumple con las normas establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

Debido a que constituye un trabajo de importante contenido científico que coadyuvará a la publicación de conocimientos y al desarrollo profesional. Se recomienda su publicación.

Latacunga, julio de 2015.

Ing. Homero Vaca.

DIRECTOR DEL PROYECTO

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, María Alexandra Pilamala Rumipamba

DECLARO QUE:

El Proyecto de Grado denominado: “ANÁLISIS DEL PERFIL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2014.”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva y respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mí autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, julio de 2015.

María Alexandra Pilamala Rumipamba
C.C. 060356130-9

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA****AUTORIZACIÓN**

Al presentar este proyecto de investigación, como uno de los requisitos previo a la obtención del grado de Máster en Gestión en Empresas, Mención PYMES, de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, autorizo a la Biblioteca de la institución, para que haga de este, un documento disponible para su lectura de acuerdo con las normas institucionales.

Sin perjuicio de ejercer mis derechos de autoría, la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, puede hacer uso de este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Latacunga, julio de 2015.

María Alexandra Pilamala Rumipamba
C.C. 060356130-9

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi amada familia, parte fundamental e imprescindible en mi vida, ya que con su paciencia y apoyo he podido alcanzar todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

Al culminar otra etapa de mi vida, quiera hacer extensiva mi eterna gratitud a Dios, a mi esposo Ramiro, a mis Hijos Ariel y Alejandro, a mis padres, Miguel y María, a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE y a todas las personas que me han impulsado y motivado para alcanzar el éxito.

Un agradecimiento especial para el Ing. Homero Vaca y para el Ing. Galo Vásquez, quienes con su esmero, paciencia y dedicación han sabido guiarme en el desarrollo de tesis de una manera acertada y objetiva.

CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
1. EL PROBLEMA.....	2
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.3. Delimitación de la Investigación.....	3
1.4. Justificación e importancia de la Investigación	4
1.5. Objetivos	4
1.5.1. Objetivo General:	4
1.5.2. Objetivos Específicos:	4
1.6. Planteamiento de Hipótesis	5
1.7. Definición de Variables	5
CAPITULO II.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.2. Fundamentación Teórica	7
2.3. Marco Referencial	8
2.4. Marco Conceptual	9
2.4.1. El Transporte	9
2.4.2. El Transporte por Carretera	11
a. Estructura del Transporte por Carretera	11
b. Tipología de los vehículos de transporte por carretera	13
c. El Parque Automotor en el Ecuador	13

	viii
d. Importancia del Sector del Transporte.....	15
e. Organización del Transporte por Carretera	16
f. Caracterización del Transporte por Carretera.....	17
2.4.3. Logística y Movilidad.....	18
2.4.4. Movilidad sostenible.....	19
2.4.5. La movilidad urbana y sus conflictos	20
2.4.6. Accidentes de Tránsito.....	24
2.4.7. Muertes por Accidentes de Tránsito.....	31
2.4.8. Impacto de la Legislación y Programas Gubernamentales ...	34
a. Proyecto “Transporte Seguro”	35
b. Plan Renova y Chatarrización	38
c. Proyectos orientados a la Seguridad Vial	38
CAPÍTULO III.....	41
3. METODOLOGÍA.....	41
3.1. Diseño de Investigación.....	41
3.2. Tipos de Investigación	41
3.3. Métodos de Investigación	41
3.4. Técnicas de Recolección y Procesamiento de Datos	42
3.6. Determinación de Población y Muestra	43
3.6.1. Población.....	43
3.6.2. Muestra	44
3.7. Procedimiento para el Análisis e Interpretación de Resultados ...	46
3.8. Recolección de Datos.....	46
CAPÍTULO IV.....	196
4. PROPUESTA	196
4.1. Objetivo	199
4.2. Estrategia	199
4.3. Líneas de Acción.....	199
4.4. Ventajas	200
4.5. Condicionantes para el éxito de la Propuesta.....	200
4.6. Fases para la implementación de la Propuesta	201
4.6.1. Planificación.....	201
4.6.2. Ejecución	202

	ix
4.6.3. Evaluación y Control	204
4.7. Plazo	204
4.8. Estrategias para lograr una implementación satisfactoria	205
4.9. Recomendaciones para mejorar la satisfacción del usuario	206
4.10. Estrategias para elevar la satisfacción del usuario:	208
4.11. Modelo de madurez organizacional propuesto	210
CAPÍTULO V.....	214
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	214
5.1. Conclusiones.....	214
5.2. Recomendaciones.....	215
BIBLIOGRAFÍA	216
ANEXOS	218

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1	14
Tabla 2.2	25
Tabla 2.3	27
Tabla 2.4	29
Tabla 2.5	30
Tabla 2.6	32
Tabla 2.7	33
Tabla 3.1	43
Tabla 3.2	44
Tabla 3.3	47
Tabla 3.4	170
Tabla 3.5	170
Tabla 3.6	171
Tabla 3.7	171
Tabla 3.8	172
Tabla 3.9	172
Tabla 3.10	173
Tabla 3.11	173
Tabla 3.12	174
Tabla 3.13	174
Tabla 3.14	175
Tabla 3.15	175
Tabla 3.16	176
Tabla 3.17	176
Tabla 3.18	177
Tabla 3.19	177
Tabla 3.20	178
Tabla 3.21	178
Tabla 3.22	179
Tabla 3.23	179
Tabla 3.24	180
Tabla 3.25	180

Tabla 3.26	181
Tabla 3.27	181
Tabla 3.28	182
Tabla 3.29	182
Tabla 3.30	183
Tabla 3.31	183
Tabla 3.32	184
Tabla 3.33	184
Tabla 3.34	185
Tabla 3.35	185
Tabla 3.36	186
Tabla 3.37	186
Tabla 3.38	187
Tabla 3.39	187
Tabla 3.40	188
Tabla 3.41	188
Tabla 3.42	189
Tabla 3.43	189
Tabla 3.44	190
Tabla 3.45	190
Tabla 3.46	191
Tabla 3.47	191
Tabla 3.48	192
Tabla 3.49	192
Tabla 3.50	193
Tabla 4.1	208
Tabla 4.2	211

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 2.1. Medios de Transporte intracantonal del cantón Riobamba	12
Figura 2.2. Vehículos Matriculados según su uso.....	15
Figura 2.3. Estructuración del PIB	16
Figura 2.4. Accidentes de tránsito por tipo.....	26
Figura 2.5: Víctimas de Accidentes de tránsito	28
Figura 2.6. Kit de seguridad.....	36
Figura 2.7. Plataforma tecnológica	36
Figura 2.8. Plataforma Tecnológica – Proyecto Transporte Seguro.....	37
Figura 2.9. Identificación de vehículos.....	39
Figura 3.1: Edad de los encuestados.....	52
Figura 3.2: Género de los encuestados	53
Figura 3.3: Uso de los medios de transporte	54
Figura 3.4: Viaje en bus urbano.....	55
Figura 3.5: Viaje en bus intracantonal.....	56
Figura 3.6: Viaje en Buseta	57
Figura 3.7: Viaje en camioneta	58
Figura 3.8: Viaje en taxi	59
Figura 3.9: Viaje en camión	60
Figura 3.10: Motivos para no usar bus urbano.....	61
Figura 3.11: Motivos para no usar bus intracantonal	62
Figura 3.12: Motivos para no usar buseta.....	63
Figura 3.13: Motivos para no usar camioneta	64
Figura 3.14: Motivos para no usar taxi.....	65
Figura 3.15: Motivos para no usar camión	66
Figura 3.16: Frecuencia de uso de bus urbano.....	67
Figura 3.17: Frecuencia de uso de bus intracantonal	68
Figura 3.18: Frecuencia de uso de buseta.....	69
Figura 3.19: Frecuencia de uso de camioneta	70
Figura 3.20: Frecuencia de uso de taxi.....	71
Figura 3.21: Frecuencia de uso de camión	72
Figura 3.22: Finalidad de uso de bus urbano.....	73
Figura 3.23: Finalidad de uso bus intracantonal	74

Figura 3.24: Finalidad de uso de buseta.....	75
Figura 3.25: Finalidad de uso de camioneta	76
Figura 3.26: Finalidad de uso de taxi.....	77
Figura 3.27: Finalidad de uso de camión	78
Figura 3.28: Tiempo de viaje en bus urbano.....	79
Figura 3.29: Tiempo de viaje en bus intracantonal	80
Figura 3.30: Tiempo de viaje en buseta.....	81
Figura 3.31: Tiempo de viaje en camioneta	82
Figura 3.32: Tiempo de viaje en taxi.....	83
Figura 3.33: Tiempo de viaje en taxi.....	84
Figura 3.34: Renovación de buses urbanos.....	85
Figura 3.35: Renovación de buses intracantonales	86
Figura 3.36: Renovación de busetas	87
Figura 3.37: Renovación de camionetas.....	88
Figura 3.38: Renovación de taxis	89
Figura 3.39: Renovación de camiones.....	90
Figura 3.40: Limpieza en buses urbanos	91
Figura 3.41: Limpieza en buses intracantonales.....	92
Figura 3.42: Limpieza en busetas.....	93
Figura 3.43: camionetas	94
Figura 3.44: Limpieza en taxis	95
Figura 3.45: Limpieza en camiones	96
Figura 3.46: Comodidad en buses urbanos	97
Figura 3.47: Comodidad en buses intracantonales.....	98
Figura 3.48: Comodidad en busetas.....	99
Figura 3.49: Comodidad en camionetas	100
Figura 3.50: Comodidad en taxis	101
Figura 3.51: Comodidad en camiones	102
Figura 3.52: Estado de asientos en buses urbanos	103
Figura 3.53: Estado de asientos en buses intracantonales.....	104
Figura 3.54: Estado de asientos en busetas.....	105
Figura 3.55: Estado de asientos en camionetas	106
Figura 3.56: Estado de asientos en taxis	107

Figura 3.57: Estado de asientos en camiones	108
Figura 3.58: Cordialidad en buses urbanos	109
Figura 3.59: Cordialidad en buses intracantoniales	110
Figura 3.60: Cordialidad en busetas	111
Figura 3.61: Cordialidad en camionetas	112
Figura 3.62: Cordialidad en taxis	113
Figura 3.63: Cordialidad en camiones	114
Figura 3.64: Funcionamiento óptimo de buses urbanos	115
Figura 3.65: Funcionamiento óptimo de buses intracantoniales	116
Figura 3.66: Funcionamiento óptimo de busetas	117
Figura 3.67: Funcionamiento óptimo de camionetas.....	118
Figura 3.68: Funcionamiento óptimo de taxis	119
Figura 3.69: Funcionamiento óptimo de camiones	120
Figura 3.70: Prudencia al conducir buses urbanos	121
Figura 3.71: Prudencia al conducir buses intracantoniales	122
Figura 3.72: Prudencia al conducir busetas	123
Figura 3.73: Prudencia al conducir camionetas	124
Figura 3.74: Prudencia al conducir taxis	125
Figura 3.75: Prudencia al conducir camiones	126
Figura 3.76: Imprudencias de conductores de buses urbanos	127
Figura 3.77: Imprudencias de conductores de buses intracantoniales....	128
Figura 3.78: Imprudencias de conductores de busetas.....	129
Figura 3.79: Imprudencias de conductores de camionetas	130
Figura 3.80: Imprudencias de conductores de taxis	131
Figura 3.81: Imprudencias de conductores de camiones	132
Figura 3.82: Distracciones de conductores de buses urbanos	133
Figura 3.83: Distracciones de conductores de buses intracantoniales....	134
Figura 3.84: Distracciones de conductores de busetas.....	135
Figura 3.85: Distracciones de conductores de camionetas	136
Figura 3.86: Distracciones de conductores de taxis	137
Figura 3.87: Distracciones de conductores de camiones	138
Figura 3.88: Accidentes en buses urbanos	139
Figura 3.89: Accidentes en buses intracantoniales.....	140

Figura 3.90: Accidentes en busetas.....	141
Figura 3.91: Accidentes en camionetas	142
Figura 3.92: Accidentes en taxis.....	143
Figura 3.93: Accidentes en camiones	144
Figura 3.94: Pasaje de buses urbanos	145
Figura 3.95: Pasaje de buses intracantoniales	146
Figura 3.96: Pasaje de busetas	147
Figura 3.97: Pasaje de camionetas	148
Figura 3.98: Pasaje de taxis	149
Figura 3.99: Pasaje de camiones	150
Figura 3.100: Condiciones preferidas de las paradas	151
Figura 3.101: Satisfacción con servicio urbano.....	152
Figura 3.102: Satisfacción con servicio intracantonal	153
Figura 3.103: Satisfacción con servicio de busetas	154
Figura 3.104: Satisfacción con servicio de camionetas.....	155
Figura 3.105: Satisfacción con servicio de taxis	156
Figura 3.106: Satisfacción con servicio de camiones.....	157
Figura 3.107: Análisis Bivariante (edad y uso de bus urbano)	158
Figura 3.108: Análisis Bivariante (edad y uso de bus intracantonal)	159
Figura 3.109: Análisis Bivariante (edad, viaje en buseta).....	160
Figura 3.110: Análisis Bivariante (edad, viaje en camioneta)	161
Figura 3.111: Análisis Bivariante (edad, viaje en taxi).....	162
Figura 3.112: Análisis Bivariante (edad, viaje en camión).....	163
Figura 3.113: Análisis Bivariante (edad, viaje en bus urbano)	164
Figura 3.114: Análisis Bivariante (edad, viaje bus intracantonal)	165
Figura 3.115: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en buseta) ...	166
Figura 3.116: Análisis Bivariante (edad, viaje en camioneta)	167
Figura 3.117: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en taxi).....	168
Figura 3.118: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en camión) ...	169

RESUMEN

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se evidencia una gran problemática en relación al transporte por carretera, siendo sus causas principales la falta de planificación y control por parte de los organismos competentes; la falta de cultura y conciencia vial por parte de conductores, peatones y usuarios del transporte; entre otros factores. La presente investigación integra un diagnóstico de la situación actual del sector del transporte por carretera en general, basando su análisis en el servicio que prestan los buses urbanos, intracantonales, busetas, camionetas, taxis y camiones, con el afán de proponer alternativas viables que contribuyan a la solución de esta problemática. Para ello en primer lugar se ha estructurado una fundamentación teórica que incluye definiciones y notas importantes referentes al tema de estudio. Luego se presenta un análisis situacional de la caracterización, estructura y organización del sector del transporte por carretera, con el propósito de determinar la satisfacción y el perfil de los usuarios del transporte por carretera en sus diferentes modalidades, en este afán se han realizado análisis univariantes, bivariantes y de correspondencia con la ayuda del paquete estadístico SPSS. Finalmente, se establecen las conclusiones y recomendaciones de investigación.

PALABRAS CLAVE:

- **TRANSPORTE**
- **DIAGNÓSTICO**
- **CARACTERIZACIÓN**
- **SATISFACCION**
- **MODERNIZACIÓN**

ABSTRACT

In the city of Riobamba, province of Chimborazo, a problem is evident in relation to road transport, with the main causes of lack of planning and control by the competent authorities; the lack of culture and road awareness by drivers, pedestrians and transport users; among other factors. This research integrates a diagnosis of the current situation of the road transport sector in general, basing their analysis on the service provided by urban buses, intracantonales, vans, trucks, taxis and trucks, in an effort to propose viable alternatives that contribute to the solution of this problem. To do first is structured theoretical basis which includes definitions and important notes concerning the subject matter. After a situational analysis of characterization, structure and organization of the road transport sector, in order to determine satisfaction and profile of users of road transport in its various forms is presented in this effort they have been made univariate analysis , bivarinates and correspondence with the help of SPSS. Finally, the research findings and recommendations are set.

KEYWORDS:

- **TRANSPORT**
- **DIAGNOSTIC**
- **CHARACTERIZATION**
- **SATISFACTION**
- **MODERNIZATION**

INTRODUCCIÓN

Desde hace mucho tiempo, el sector transporte en el Ecuador se ha caracterizado por ser falto de planificación y de una concepción sistemática e integral de cada una de sus modalidades. Por muchos años se ha evidenciado un divorcio entre los aspectos operativos y normativos lo que ha dificultado el desarrollo tan importante en la economía del país.

La falta de planificación tanto en el área urbano como rural, la falta de priorización en construcción y adecuación de la infraestructura vial, un incipiente control de las organismos de tránsito, la falta de conciencia sobre los derechos y deberes viales, el desconocimiento y no aplicación de las leyes de tránsito y el crecimiento del parque automotor a nivel local y provincial imposibilitan el normal desplazamiento y movilidad de los ciudadanos.

Esta realidad requiere de que se planteen alternativas técnicas que contribuyan a la solución de problemas por lo cual se precisa de un estudio analítico que proporcione información necesaria que encaminen acciones públicas y privadas. Es cabal el involucramiento de todos los actores económicos y la concepción de una perspectiva a mediano y largo plazo si se pretende mejorar la movilidad y el desarrollo de este sector y de todas las actividades productivas.

La presente investigación se sustenta en un cúmulo de bibliografía sobre la temática del transporte y en la realización de una investigación de campo sobre la caracterización, estructura y organización del sector, así como un estudio de su situación actual, con el propósito de determinar la satisfacción de los usuarios del transporte por carretera en sus diferentes modalidades, lo cual ha permitido aportar conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Es evidente que la sociedad ecuatoriana ha experimentado significativos cambios demográficos en los últimos años. Esta creciente sociedad exige permanentemente de nuevos y mejores productos y servicios que satisfagan sus necesidades y obliga al sector productivo a incurrir en procesos de innovación tecnológica, el desarrollo de nuevos procesos, la inversión en capital humano especializado, es por ello que las empresas y los gobiernos deben aunar esfuerzos para satisfacer la demanda interna, dinamizar la economía y mejorar la calidad de vida de las personas.

En la actualidad se observan avances en las áreas de salud, educación, infraestructura vial, seguridad que ha contribuido a mejorar la calidad de vida de gran parte de la población. Sin embargo esto no ha sido suficiente se precisa que el desarrollo de los sectores productivos este afirmado en bases de sostenibilidad, que procure la disminución de desigualdades, fomente la cultura, la soberanía y la identidad nacional.

Desde sus inicios el transporte terrestre ha tenido que enfrentar grandes desafíos, entre los cuales resaltan dificultades del propio sistema y la inadecuada calidad de la infraestructura vial, debido a la insuficiencia de financiamiento por parte del estado en materia vial. A partir del año 2000, se empezaron a notar algunos cambios en la infraestructura vial del país, que sirvieron de parche pero que no eliminaron la problemática en sí.

Es apenas en el año 2008 que comenzaron a evidenciarse señales claras de crecimiento en el sector de transporte, la dotación de un marco institucional para su desarrollo, la realización de mejoras en la calidad de la infraestructura vial, permitían que aparezcan nuevas y se potencialicen las existentes zonas de actividad comercial. Estos cambios contribuyeron a que

capitalistas inviertan cantidades significativas de dinero en este sector y por ende la oferta de transporte terrestre se incrementó.

Este crecimiento ha significado, por otra parte, dificultades de control por parte de los organismos competentes y de organización en el sector de transporte, y, al ser este sector uno de los pilares fundamentales en la economía ecuatoriana debe necesariamente integrarse en un proceso de renovación y reestructuración que garantice la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y requerimientos de movilidad de los ciudadanos. Su organización es un elemento fundamental para mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país.

1.2. Formulación del Problema

Actualmente, en la ciudad de Riobamba, no se cuenta con información referente al perfil y nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera, que orienten a los organismos competentes y los inversionistas privados tomar decisiones acertadas en materia de transporte, razón por la cual se pretende el desarrollo de un estudio investigativo que permita establecer: ¿Cuál es el perfil y el nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en el período 2014?.

1.3. Delimitación de la Investigación

Se pretende llevar a cabo una investigación que contribuya a la generación de información formalmente estructurada sobre la caracterización, estructuración, organización y evolución del sector transporte terrestre en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, así como también sobre el perfil y el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte por carretera en sus diferentes modalidades, que contribuya a futuras investigación y oriente la toma de decisiones de las autoridades y de los empresarios en materia de transporte.

1.4. Justificación e importancia de la Investigación

Desde una perspectiva metodológica, este trabajo investigativo se justifica porque aporta datos significativos sobre la caracterización, evolución, estructura y organización del sector del transporte. Desde un punto de vista teórico contribuye con nuevos conocimientos que permitirán establecer una línea de información base que dirija la toma de decisiones en materia de transporte. Desde una óptica social la presente investigación puede contribuir a mejorar la calidad de vida tanto de los representantes del sector como de la sociedad riobambeña y chimboracense en general.

Finalmente, con conocimiento de que la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, se fundamenta en los principios de derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización; se justifica entonces la realización de un estudio analítico del sector del transporte en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General:

Analizar el perfil y el nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera en base a indicadores que permitan mejorar el sistema de transportación en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- ❖ Establecer un Marco Teórico referencial que permita realizar un diagnóstico situacional del sector del transporte por carretera, de la ciudad de Riobamba, su logística y movilidad.

- ❖ Establecer el perfil y nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.
- ❖ Elaborar un informe con los resultados de investigación que permitan establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes.
- ❖ Propuesta de mejora del sistema de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.6. Planteamiento de Hipótesis

- ❖ **H0:** Los usuarios de los medios de transporte por carretera, no se encuentran satisfechos con los servicios percibidos.
- ❖ **H1:** Los usuarios de los medios de transporte por carretera, si se encuentran satisfechos con los servicios percibidos.

1.7. Definición de Variables

Variable Independiente: Los medios de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Variable Dependiente: El nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

La tesis de Maestría “Optimización de Recorridos y Frecuencias en Sistemas de Transporte Público Urbano Colectivo, realizada por Antonio Mauttone, presenta un estudio del problema de optimización de recorridos y frecuencias en sistemas de transporte público, de forma de optimizar los objetivos de los usuarios y los operadores de transporte, en base a información geográfica y de demanda.

La tesis doctoral “Metodología de Evaluación de efectos económicos, sociales y ambientales de proyectos de transporte guiado en ciudades”, Universidad Politécnica de Madrid, realizada por Rocío Cascajo Jiménez, propone una metodología de evaluación de efectos económicos, sociales y ambientales de los proyectos de transporte urbano, y está basada en un análisis multicriterio. El objetivo principal de la evaluación es la sostenibilidad, o desarrollo sostenible, y los sub-objetivos son la sostenibilidad económica, social y ambiental.

La tesis doctoral “Estimación de la demanda de transporte para Tiempo Real Aplicaciones” Universidad Politécnica de Cataluña, realizada por Jordi Casas Vilaró, nos da la pauta sobre la implementación de sistemas de transporte inteligente para la gestión del tráfico y centros de información de tráfico, permitiendo la aplicación de políticas de control o gestión para prevenir las congestiones, y evitar los problemas que de ella se derivan.

La tesis de maestría “Diseño óptimo de sistemas de transporte público urbano”, realizada por Ignacio Norambuena Matte, Pontificia Universidad Católica de Chile, propone un método heurístico que permita la obtención de una estructura eficiente de transporte público para una ciudad, en lo que

concierno al diseño topológico del trazado de los servicios.

De las referencias mencionadas anteriormente se puede determinar que si existen algunos estudios relacionados con la temática del transporte y la movilidad en países europeos, especialmente en España, sin embargo en Sudamérica los pocos estudios realizados sobre este tema se aprecian con ciertas limitaciones en Chile.

En Ecuador no existen estudios concienzudos y técnicos sobre el tema, se espera que con la transferencia de las competencias del transporte y el tránsito a los GADs Municipales y Metropolitanos se estructuren verdaderos aportes técnico – metodológicos en materia de transporte, a fin de direccionar el proceder de los organismos de regulación y control del transporte.

Partiendo de esta realidad se espera que la presente investigación contribuya a la generación de información formalmente estructurada sobre la caracterización, estructuración, organización y evolución del sector transporte terrestre en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, que contribuya a futuras investigación y oriente la toma de decisiones de las autoridades y de los empresarios en materia de transporte.

2.2. Fundamentación Teórica

El Plan Nacional del Buen Vivir pretende mejorar la calidad de vida de la población. Así mismo dentro del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, en el Art. 340, se expresa “la garantía de servicios sociales de calidad en los ámbitos de salud, cultura física y tiempo libre, hábitat y vivienda, transporte y gestión de riesgos”. Además el Art. 394 del mismo cuerpo legal establece que el Estado garantizará la libertad de transporte, sin privilegios de ninguna naturaleza y que promocionará el transporte público masivo.

El Plan del Buen Vivir dentro de su cuarto objetivo considera la generación de movilidad segura y sustentable y, precisa romper los intereses corporativos y gremiales del transporte, fortaleciendo la planificación, la regulación y el control de la movilidad y la seguridad vial; fomentando el uso del transporte público seguro, digno y sustentable.

La Constitución, en su Art. 276, establece la construcción de un “sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo”. Y por último el Plan Nacional del Buen Vivir, que pretende “incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, expresa que el sector del transporte constituye un factor fundamental al permitir el traslado seguro y eficiente de personas y bienes contribuyendo así en la transformación de la matriz productiva que plantea el gobierno nacional.

Se pretende entonces generar oportunidades de empleo, ya que este se “constituye en el activo más importante de una persona para generar un ingreso que le permita, a ella y a su familia, tener una vida digna”. La generación de pequeñas y medianas empresa permite la inserción laboral a una gran parte de la población, considerando que es la empresa privada la que brinda estabilidad laboral, garantiza ingresos permanentes al trabajador, para la satisfacción de sus necesidades y las del núcleo familiar. El sector del transporte aporta al desarrollo de un gran número de familias a nivel local y nacional.

2.3. Marco Referencial

En la presente investigación se considerará la metodología de Baca Urbina, que expresa que las evaluaciones de proyectos involucran modificar una situación existente y que consiste en estudiar un posible cambio de una situación vigente, analizando la variación en la creación de valor futuro con relación al valor que se podría esperar si se mantiene la situación actual.

Por ello se pretende la evaluación del sector del transporte por carretera, aportar el máximo de información para ayudar a las autoridades de este sector a tomar decisiones en afán de alcanzar su desarrollo. Siguiendo con las recomendaciones de Baca Urbina primero se identificarán y dimensionarán las fuerzas del entorno que influyen o afectan el comportamiento del sector del transporte por carretera para definir las mejores opciones estratégicas en un contexto dinámico.

Entonces se efectuará un estudio del entorno demográfico y cultural, que permitirá determinar el comportamiento de la población objeto y realizar un análisis descriptivo para comprender los valores y el comportamiento de potenciales clientes, proveedores, competidores y trabajadores, con el afán de determinar el perfil del usuario de cada uno de los tipos de transporte. Luego se realizará un estudio, donde según Baca Urbina busca determinar si es posible física o materialmente "hacer" un proyecto.

2.4. Marco Conceptual

2.4.1. El Transporte

Desde el inicio de los tiempos el ser humano debía transportar sus pertenencias y productos, al principio lo hacían en hombros, luego utilizaron animales de carga, posteriormente abrieron caminos e inventaron carrozas y carruajes hasta construir los medios de transporte que se conocen hoy en día.

Debido a la creciente actividad comercial de la modernidad, cada vez son más requeridos los servicios de transporte, que por supuesto deben cumplir con algunos condicionamientos entre los cuales podemos mencionar: que tengan un agregado de valor, que faciliten las cosas, que limiten tiempos y que incluso den felicidad, es por ello que las operadoras de transporte deben insertarse en proceso de innovación y mejora.

El Código de Comercio, en el título V, Artículo 205, reza: el transporte es un contrato en virtud del cual uno se obliga, por cierto precio, a conducir de

un lugar a otro, personas que ejerzan el comercio o viajen por alguna operación, o mercaderías ajenas y a entregar éstas a la persona a quien vayan dirigidas por una contraprestación económica.

a. Elementos del transporte

Según el Código de Comercio el servicio de transporte incluye:

- ❖ Porteador, quien contrae la obligación de conducir. El que hace la conducción por agua, toma el nombre de patrón o barquero. El porteador está obligado a recibir las mercaderías, a cargarlas y a emprender y concluir el viaje en el plazo y por la ruta establecida.
- ❖ Cargador, remitente o consignante, quien por cuenta propia o ajena, encarga la conducción. El cargador está obligado a entregar las mercaderías al porteador en el tiempo y lugar convenidos, con los documentos necesarios para el libre tránsito o pasaje de la carga.
- ❖ Consignatario la persona a quien se envían las mercaderías. Una misma persona puede ser, a la vez, cargador y consignatario
- ❖ La cantidad que el cargador se obliga a pagar por la conducción, se llama porte. La carta de porte acredita la existencia y las condiciones del contrato y la entrega de las mercaderías al porteador.
- ❖ El que ejerce la industria de hacer transportar personas o mercaderías, por sus dependientes asalariados y en vehículos propios, o que se hallen a su servicio, se llama empresario de transporte. Hay empresarios particulares y públicos de transporte.

b. Clasificación del Transporte

El transporte en el Ecuador se clasifica según los siguientes criterios:

1) Por el modo en que se desenvuelven:

- Terrestre
- Ferroviario

- Aéreo
- Marítimo
- Fluvial

2) Por su naturaleza:

- Público
- Privado

3) Por su objeto

- De pasajero
- De carga
- Mixto

4) Por su ámbito geográfico:

- Urbano
- Nacional
- Internacional

2.4.2. El Transporte por Carretera

a. Estructura del Transporte por Carretera

Con el afán de entender la infraestructura del transporte terrestre es preciso definir sus modos, medios e influencia, así como los conceptos de movilidad y logística.

Los modos de transporte constituyen el medio en el cual las personas se movilizan, es decir constituye el ambiente en el que se desenvuelve el transporte y puede ser terrestre, ferroviario, marítimo, aéreo y fluvial. Para la presente investigación, es de nuestro interés el estudio del transporte terrestre, específicamente el que se da por carretera. De acuerdo con (Ulpiano, 2011), los modos de transporte dentro de un área urbana dependen de numerosos factores que incluyen:

- ❖ La localización y el tipo de industrias presentes.
- ❖ La estructura de las cadenas de logística de suministro.

- ❖ Las infraestructuras de transporte existentes.
- ❖ La localización y extensión de los almacenes.
- ❖ Las normas de acceso y carga y descarga en el área urbana.
- ❖ Las condiciones del tráfico por carretera.
- ❖ El comportamiento de los clientes (uso del comercio por internet, etc.)

Medio de transporte, es aquel vehículo relacionado con las características del ambiente donde se desarrolla la actividad de transporte. En el transporte por carretera podemos encontrar diferentes medios de transporte entre las cuales podemos mencionar transporte público de pasajeros, escolar e institucional, mixto, taxis y transporte de carga liviana y pesada.



Figura 2.1. Medios de Transporte intracantonal del cantón Riobamba

Fuente: <https://www.google.es/search?site=img&tbm=1366&bih=643&q>

b. Tipología de los vehículos destinados al transporte por carretera en el ámbito cantonal

- ❖ Bus de pasajeros. Vehículo pesado, de 6 llantas, con carrocería metálica y con capacidad superior a 30 asientos. Está destinado exclusiva o principalmente al transporte de personas.
- ❖ Taxi. Vehículo destinado al transporte de personas, con capacidad hasta de 5 pasajeros, incluido el conductor.
- ❖ Bus urbano. Vehículo semipesado, de carrocería metálica con 6 llantas y una capacidad superior a 30 asientos.
- ❖ Furgoneta de pasajeros. Vehículo liviano, con carrocería completamente cerrada de mayor amplitud que el automóvil, con 3 o 4 filas de asientos y capacidad de hasta 16 asientos; destinado al transporte de pasajeros.
- ❖ Camioneta. Vehículo liviano de 4 llantas, con capacidad de carga de hasta 2.5 toneladas, 4x4 o 4x2, de cabina doble o simple.
- ❖ Camión. Es el que está destinado exclusiva o principalmente al transporte de carga. Vehículo pesado de 6 o más llantas, y capacidad de 5 y más toneladas, puede tener cajón de madera o carrocería de estructura cerrada.
- ❖ Volqueta. Vehículo pesado de 6 llantas o más, con balde metálico y elevador automático que le permite descargar rápidamente su contenido y capacidad superior a 3 toneladas.

c. El Parque Automotor en el Ecuador

En la Tabla 2.1, se aprecia con claridad cómo está conformado el parque automotor ecuatoriano, donde se detallan los vehículos matriculados en cada provincia, clasificados según su uso, distinguiéndose los vehículos particulares, de alquiler, del estado y los municipales.

Tabla 2.1

Vehículos matriculados, por uso, por cada provincia

Número de vehículos motorizados matriculados, por uso, según provincias					
Provincia	Total	Uso del vehículo			
		Particular	Alquiler	Estado	Municipio
Total	1,717,886	1,633,693	56,703	21,003	6,487
Azuay	99,913	96,469	2,298	713	433
Bolívar	13,143	11,899	762	394	88
Cañar	40,092	38,584	1,013	301	194
Carchi	19,318	17,878	1,086	276	78
Chimborazo	43,511	40,541	1,863	835	272
Cotopaxi	55,015	52,494	1,837	560	124
El Oro	73,898	71,081	2,058	581	178
Esmeraldas	41,635	39,320	1,439	793	83
Galápagos	825	636	75	114	-
Guayas	437,138	418,706	15,138	2,752	542
Imbabura	45,860	43,608	1,535	546	171
Loja	41,579	39,299	1,211	848	221
Los Ríos	82,918	80,767	1,493	600	58
Manabí	147,807	138,056	8,260	1,302	189
Morona Santiago	7,692	6,618	530	346	198
Napo	5,461	4,783	329	276	73
Orellana	12,245	10,995	765	403	82
Pastaza	8,291	7,537	411	242	101
Pichincha	387,858	370,286	8,478	6,431	2,663
Santa Elena	13,598	12,876	461	255	6
Santo domingo de los Tsáchilas	32,693	30,444	1,636	461	152
Sucumbíos	21,087	19,272	682	925	208
Tungurahua	80,694	76,584	3,037	812	261
Zamora Chinchipe	5,615	4,960	306	237	112

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

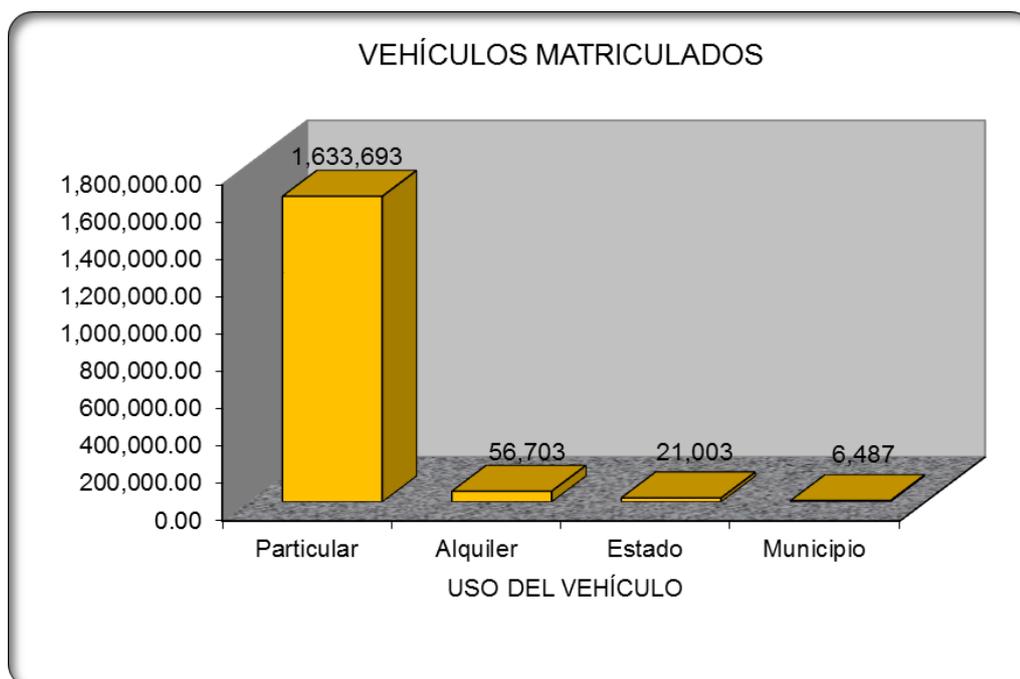


Figura 2.2. Vehículos Matriculados según su uso

Como se evidencia en la tabla y gráfico que se anteponen, para el año 2014, del total de vehículos que circularon en el país, se establece que el 95,1%, fueron vehículos de uso particular, el 3,3% fueron de alquiler, el 1,2% pertenecieron al Estado y el 0.4% fueron municipales.

d. Importancia del Sector del Transporte

De acuerdo con la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el transporte significa para el Estado una actividad estratégica para dinamizar la economía del país, para analizar su importancia en las tablas siguientes se muestra el aporte del sector del transporte en la estructuración del Producto Interno Bruto (PIB). Como se observa en Figura 2.3, el aporte de este sector alcanzó un porcentaje 0.26%.

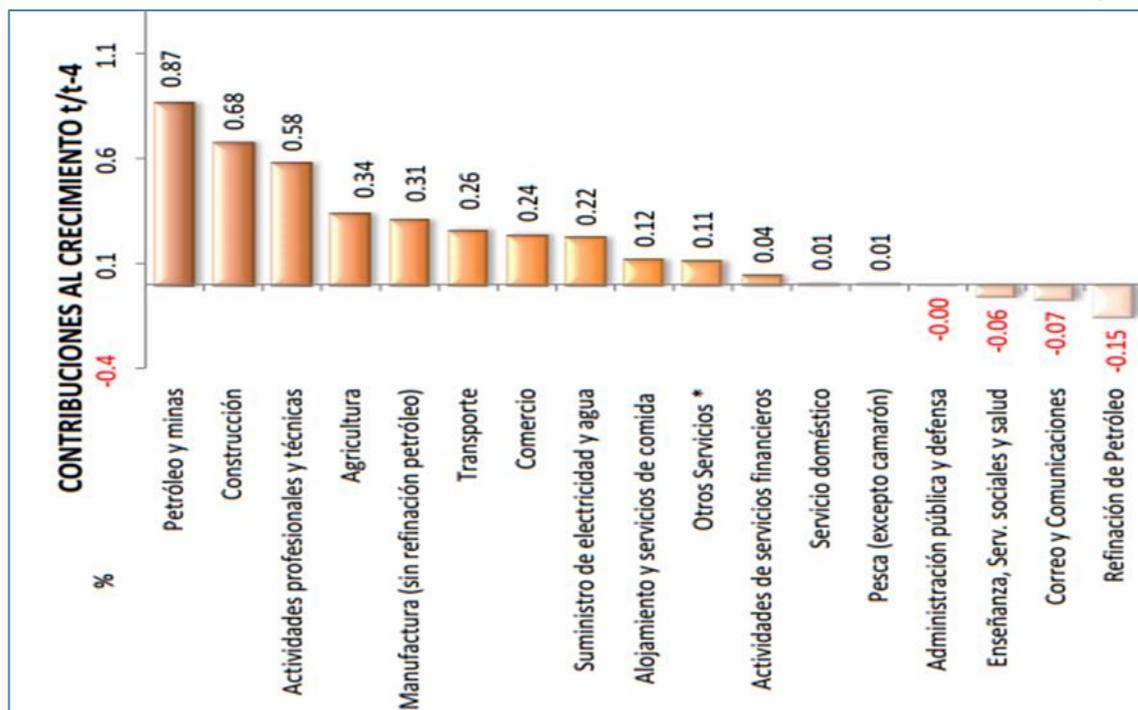


Figura 2.3. Estructuración del PIB

Fuente: BCE- Estadísticas Macroeconómicas

Elaboración: BCE - Dirección de Estadística Económica

e. Organización del Transporte por Carretera

En relación con el contexto organizacional, el sector del transporte considera la dinámica de los hechos y fenómenos económicos - sociales que precisan de cambios oportunos e integrales que garanticen la estabilidad, competitividad, posicionamiento estratégico y legitimidad de las operadoras de transporte, especialmente en la provincia de Chimborazo.

De acuerdo al El Art. 16 de la LOTTTSV, la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial será la encargada de la regulación, planificación y control del transporte, tránsito y seguridad en el territorio nacional, del control de las vías de la red estatal nacional y de coordinar por medio de sus agentes civiles, con los GAD.

Dentro de sus atribuciones están el establecer las regulaciones nacionales; controlar y auditar el ejercicio de la competencia a los GADs; elaborar el Plan Nacional de Transporte; supervisar el desempeño; aprobar las normas técnicas; aprobar el Plan operativo anual; fijar los valores de los derechos de los títulos habilitantes; expedir los reglamentos de funcionamiento, entre otros.

f. Caracterización del Transporte por Carretera

En el contexto de caracterización es preciso recalcar que el sector del transporte se caracteriza por ser un pilar fundamental de la economía, dentro de lo cual, las operadoras de transporte constituyen un conjunto de personas, recursos y capitales organizados sistemáticamente para satisfacer las necesidades de trasportación de la sociedad y obtener beneficios por los servicios prestados. Sin embargo la demanda de los servicios de transporte depende no solo del crecimiento de la demanda sino también de la capacidad que posee de las operadoras para ofertar sus servicios.

El transporte a nivel nacional cumple con una función integracionista debido a que permite la conexión de personas con las ciudades y los centros industriales, facilita las relaciones comerciales y el desarrollo del turismo. El reto de los gobiernos es facilitar que el transporte se desarrolle para procurar una eficiente movilidad de personas y mercancías y la distribución de riqueza y la cultura. Así mismo los empresarios del transporte, conductores, asociaciones, etc., están comprometidos a servir con lealtad a los ciudadanos y obtener un reconocimiento a su esfuerzo.

La principal característica del transporte por carretera es su simplicidad, versatilidad y flexibilidad, ya que permite el transporte de prácticamente cualquier tipo de mercancías y de personas de forma rápida y relativamente económica. La red vial nacional está compuesta por redes primarias, secundarias y terciarias que permiten la comunicación entre pueblos,

ciudades y países con o sin aduana y los grandes y medianos centros de actividad económica.

2.4.3. Logística y Movilidad

De acuerdo con (Thompson, 2007), el término logística hace referencia al conjunto de operaciones y tareas relacionadas con el envío de productos terminados al punto final de uso o de consumo. Por otra parte (Lamb & MacDaniel, 2008) expresan que logística es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo.

Conviene también exponer los antecedentes y conceptos generales de la logística, que están de acuerdo con el enfoque del Instituto de Ingeniería de la UNAM, determinados a partir de los estudios de la ASLOG (Association des Logistics Entreprises Francia) y de la SOLE (Society for Logistics Engineers-USA) y otros autores, que puede resumirse en los siguientes puntos: (Antún, 1992)

- ❖ Tradicionalmente, la logística se ha considerado como el arte militar para asegurar su disposición para el combate.
- ❖ La significación de la logística como formulación de una lógica y una racionalización de la conducción de flujos físicos de mercancías, desde sus fuentes de aprovisionamiento hasta sus puntos de consumo.
- ❖ La implantación del sistema logístico contiene una estructura conducida, compuesta por los medios logísticos como los almacenes, transporte, equipo informático y de comunicaciones y otras conducentes, o de gestión. La estructura del sistema logístico, reúne los medios materiales y de gestión de los subsistemas básicos, la organización del flujo material, su ejecución y la distribución física.

La Logística Urbana comprende procesos de planeamiento, gestión y operación para resolver los problemas relativos a la movilidad de las mercancías, servicios, personas e información para atender las necesidades y demandas de la producción, abastecimiento y distribución de bienes y servicios de comercialización en las ciudades.

Es de significativa importancia como parte de la Movilidad Urbana y Metropolitana. Comparte infraestructura y la circulación del transporte público y privado de pasajeros. Está relacionada con el uso del suelo, el transporte urbano de carga y las normas y regulaciones del Gobierno Nacional, Regional y Local. Los vehículos y empresas de transporte de carga, las empresas privadas y la propia comunidad demandan los servicios logísticos ([UNI], 2011)

Taniguchi y Van Duin, definieron la “logística de ciudad” / “Logística urbana” como: “el proceso para la Optimización total de las actividades de transporte y logística por parte de las compañías privadas en áreas urbanas bajo la consideración del ambiente del tráfico, en el marco de una economía de mercado”

La movilidad urbana se puede definir como el desplazamiento de personas dentro de una ciudad para integrar las diferentes funciones urbanas y ofrecer acceso al trabajo, la educación, los servicios de salud, la recreación y el abastecimiento de víveres a través de cualquier medio de transporte (Jalisco, 2010).

2.4.4. Movilidad sostenible

La Comisión Mundial del Medio Ambiente en 1987 definió al desarrollo sostenible como aquel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades. Más tarde, en 1992, la Cumbre de la Tierra que tuvo lugar en Río de Janeiro, Brasil, propuso que

el desarrollo sostenible debe apoyarse en tres pilares fundamentales: el progreso económico, la justicia social y la preservación del medio ambiente.

(Fomento, 2010), define movilidad como “una estrategia que utilizan las personas para garantizar su actividad diaria y que tiene por objeto principal conseguir la mayor eficiencia en el uso de las infraestructuras del transporte. Entonces podemos decir que una movilidad sostenible debe garantizar la protección al medio ambiente, procurar equidad social y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

2.4.5. La movilidad urbana y sus conflictos

El modelo de movilidad en Ecuador actualmente acarrea una serie de inconvenientes. Para quienes conducimos en las ciudades ecuatorianas nos es muy familiar la crónica congestión vehicular que tiene grandes impactos en el medio ambiente, en la pérdida de recursos temporales y económicos, en la salud de los habitantes, en el incremento de accidentes de tránsito entre otros.

a) Congestión Vehicular

La falta de fluidez en el tráfico es una de las complicaciones de la movilidad urbana en la actualidad, en nuestro país las causas de la congestión vehicular son varias por ejemplo la falta de planificación en la reconstrucción y mantenimiento del sistema vial, la falta de vías alternas de descongestión, falta de organización y control de las entidades de tránsito, transporte y seguridad vial, entre otras.

Específicamente en la ciudad de Riobamba, se evidencia un escenario catastrófico, especialmente a las denominadas horas pico, horas en las que las personas se movilizan desde y hacia sus trabajos, centros de estudio, etc. este caos se debe primordialmente a que desde hace tres años se han venido realizando cambios en los sistemas de alcantarillado y agua potable y

remodelaciones en las principales arterias de la ciudad, sumado a la falta de planificación y programación de las autoridades de turno.

Este escenario ha provocado que existan grandes costos económicos, ambientales y sociales desembocando en la disminución de la calidad de vida de los ciudadanos, por ello es necesario aunar esfuerzos para generar conciencia, cultura y responsabilidad vial, donde se valoren los derechos de todos y todas y se proteja el medio ambiente.

b) Consumo excesivo de recursos energéticos

El crecimiento desmedido del parque automotor a nivel mundial hace que cada vez se requieran de grandes cantidades de combustibles, lubricantes, repuestos, neumáticos, servicios automotrices entre otros. Estos grandes requerimientos precisan de explotación de recursos petroleros y la producción de recursos y servicios que tienen un impacto en el medio ambiente.

La mayor parte de la producción de combustibles se destinan al sector del transporte, aproximadamente el 80% del uso energético destinado al transporte es usado por el transporte terrestre, especialmente de vehículos livianos seguido por los vehículos de carga. (Kahn, 2007).

c) Contaminación

Contaminación atmosférica. Las emisiones vehiculares deterioran la calidad del aire y contribuyen a la generación del efecto invernadero del planeta. En los países en vías de desarrollo como el nuestro están directamente relacionados con la edad y tipo del vehículo, por las condiciones de movilidad urbana y por la calidad del combustible utilizado. Además tienen grandes implicaciones en la salud de los habitantes, especialmente en la los sectores más vulnerables como son los niños y los adultos mayores.

De entre los medios de transporte por carretera los más contaminantes son los autos que movilizan un mínimo de personas. Por otro lado la explotación de recursos petroleros conlleva grandes implicaciones en los recursos naturales como el suelo y el agua, recursos no renovables, situación que ha provocado el calentamiento global y que se evidencia primordialmente en los países más desarrollados.

Otra de las formas de contaminación es el ruido. El rozamiento de neumáticos en la calzada, el claxon, el tubo de escape, el motor y aire acondicionado de los vehículos son las fuentes principales de ruido que se derivan del tráfico urbano que afectan la buena salud de los habitantes y del medio ambiente.

Hace varios años los gobiernos se han preocupado de vigilar que los vehículos nuevos tengan incorporados mecanismos para reducir el nivel de ruido, sin embargo en el transporte público se evidencia un escenario distinto debido a que una parte considerable parte de las operadoras de transporte en el Ecuador poseen unidades que han sobrepasado su vida útil y que no se encuentran en condiciones óptimas para prestar este tipo de servicios.

d) Consumo excesivo de espacios físicos

El crecimiento del parque automotor hace también que se requieran más espacios físicos destinados a zonas de parqueo, invadiendo los espacios públicos y muchas veces limitando o destruyendo espacios destinados a la recreación, esparcimiento y deporte de los ciudadanos. En varios países desarrollados se están empleando nuevas formas de transporte en las urbes como el uso de bicicletas o caminar para reducir la contaminación e incentivar el deporte para la buena salud de las personas.

De acuerdo con (Frank, 2010), una adecuada distribución de los suelos debe estar enfocada a mejorar la proximidad de las personas a sus

potenciales destinos, con el afán de reducir las distancias y las necesidades de desplazarse en medios motorizados y especialmente mejorar la viabilidad para el uso de medios de transporte no motorizados.

Varios estudios han establecido ciertas características que debe cumplir la planificación de usos de suelo para mejorar la salud:

- ❖ Características urbanas relacionadas con la actividad física que incluya un uso mixto de suelo y densidad, creación de senderos peatonales y ciclo vías, diseños que permitan la conectividad de las vías y vincule áreas residenciales y comerciales. (Obesity, 2005)
- ❖ Definición de Políticas para el uso de suelo y difusión de prácticas efectivas para promover la actividad física. ([HEI], 2010)
- ❖ Un amplio rango para la actividad física que incluya: instalaciones, accesibilidad a los destinos y puntajes urbanos de peatonales. ([NIHCE], 2007).

e) Afecciones de la Salud y la Calidad de Vida

La infraestructura del transporte al ocupar una gran cantidad de espacios urbanos limitando los espacios para la centros para la práctica del deporte y la recreación, provocando que la población evidencien altos niveles de obesidad, asociada a enfermedades cardiovasculares y a la diabetes tipo 2 provocados por los estilos de vida sedentarios.

Una evaluación de la carga de la enfermedad del ruido ambiental concluyó que el ruido relacionado con el tráfico equivale a 1 millón de años saludables de vida perdidos anualmente, discapacidad o muerte prematura en países de Europa Occidental. Esta carga se debió a molestias y trastornos del sueño pero también ataques cardíacos, discapacidades de aprendizaje y acúfenos. ([OMS], 2011).

Los adultos mayores, personas con capacidades espaciales y los niños son los grupos de población más vulnerables a los riesgos del transporte. Las investigaciones muestran que los ciclistas y peatones evidencian mayores índices de lesiones en relación con quienes viajan en vehículo. (Peden, 2004).

El caminar o transportarse en bicicleta ayudan a prevenir varias de las enfermedades no transmisibles, como por ejemplo enfermedades coronarias, cerebro vascular, diabetes e incluso algunos tipos de cáncer según lo expresado por los profesionales del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Estados Unidos, en el año 2008.

2.4.6. Accidentes de Tránsito

Es preciso previamente mencionar lo que dice la LOTTTSV respecto del accidente de tránsito: es todo suceso eventual o acción involuntaria en el que está involucrado un vehículo, que como efecto de una o más causas y con independencia del grado de éstas, ocurre en lugares destinados al uso público o privado, ocasionando lesiones de diversa gravedad en las personas o la muerte, además de daños materiales en vehículos, vías o infraestructura.

En la Tabla 2.2, se integra el número de accidentes de tránsito por clase y por provincia, registrados por la Dirección Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, siendo los principales accidentes los choques.

Tabla 2.2

Accidentes por clase, según provincia

Número de accidentes por clase, según provincias								
Provincias	Total	Clase de accidentes						
		Atropellos	Caída pasajeros	Choques	Estrellamientos	Rozamientos	Volcamientos	Otros
		17%	2%	47%	18%	6%	4%	6%
Total:	28,169	4,769	564	13,145	5,181	1,769	1,103	1,638
Azuay	1,008	128	7	395	299	38	92	49
Bolívar	171	28	2	67	20	14	32	8
Cañar	344	43	4	164	61	13	26	33
Carchi	204	22		82	44	3	22	31
Chimborazo	685	106	4	333	116	17	36	73
Cotopaxi	680	73	3	411	101	13	22	57
El Oro	995	111	8	529	228	43	52	24
Esmeraldas	351	55	2	182	56	16	25	15
Galápagos	10,385	1,744	262	5,114	1,886	1,018	188	173
Guayas	807	151	11	370	132	44	17	82
Imbabura	864	106	7	442	140	15	16	138
Loja	1,137	163	17	516	221	88	35	97
Los Ríos	1,398	163	14	619	172	74	106	250
Manabí	186	28	3	84	34	2	27	8
Morona Santiago	203	30	3	80	25	3	6	56
Napo	254	37	5	99	61	4	36	12
Orellana	5,531	1,178	159	2,260	1,107	249	235	343
Pastaza	979	240	15	447	202	14	55	6
Pichincha	180	26		70	32	11	17	24
Santa Elena	9	1		4	3		1	-
Santo domingo de los Tsáchilas	131	21	1	67	21	8	5	8
Sucumbíos	227	39	3	99	18	9	7	52
Tungurahua	731	183	10	335	54	33	27	89
Zamora Chinchipe	709	93	24	376	148	40	18	10

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

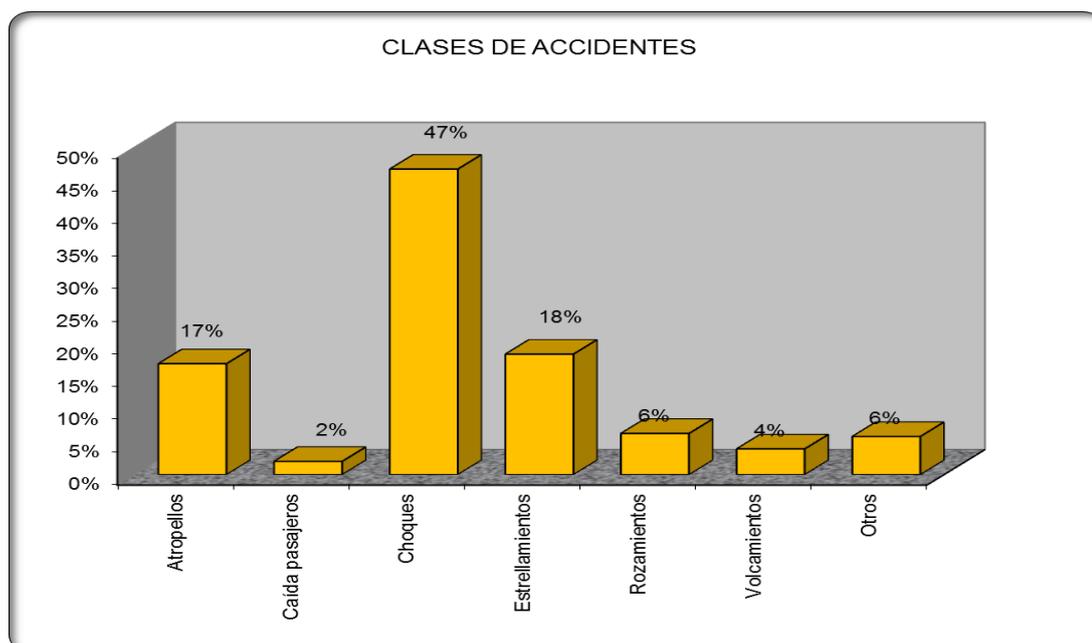


Figura 2.4. Accidentes de tránsito por tipo

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

Para el año 2014, de acuerdo con la clase de accidentes, como se muestra en la tabla y gráfico anteriores los choques obtuvieron un 47%, siendo estos la primera causa de accidentes, luego están los estrellamientos con el 18%, el 17% le corresponde a los atropellos. En cambio en el año 2013 la distribución por clase, fue de 47.0%, 15% y 17% respectivamente. Aunque en un menor porcentaje se evidencian otras clases de accidentes como los rozamientos, volcamientos, caída de pasajeros, etc.

Es frecuente escuchar en las noticias locales y nacionales la ocurrencia de un sinnúmero de accidentes de tránsito que se deben a una serie de factores, dentro de los cuales se destaca el factor humano, debido a la imprudencia, impericia e inobservancia de las leyes y normas de transporte, tránsito y seguridad vial. Los esfuerzos realizados por los entes de control son grandes pero no son suficientes si cada ciudadano sea pasajero, peatón, conductor, etc., no se compromete con el respeto a su propia vida a la de los demás usuarios viales.

Tabla 2.3

Víctimas de accidentes de tránsito por tipo

Número de víctimas de Accidentes de tránsito por sexo, según provincias										
Provincias	Total	V í c t i m a s								
		Muertos			Heridos			Traumáticos		
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
100.0%	7.3%	1.9%	61.0%	29.6%	0.2%	0.1%				
Total	24,928	2,277	1,814	463	22,573	15,205	7,368	78	45	33
Azuay	789	53	42	11	735	519	216	1	1	-
Bolívar	226	35	25	10	191	109	82	-	-	-
Cañar	304	33	27	6	271	186	85	-	-	-
Carchi	161	34	32	2	122	96	26	5	2	3
Chimborazo	589	149	112	37	438	251	187	2	-	2
Cotopaxi	638	82	62	20	555	312	243	1	-	1
El Oro	970	106	79	27	862	650	212	2	1	1
Esmeraldas	433	60	52	8	373	234	139	-	-	-
Galápagos	8,473	594	492	102	7,879	5,590	2,289	-	-	-
Guayas	631	71	52	19	558	355	203	2	1	1
Imbabura	506	53	40	13	453	272	181	-	-	-
Loja	1,193	164	139	25	1,029	757	272	-	-	-
Los Ríos	1,639	171	138	33	1,462	984	478	6	5	1
Manabí	283	28	20	8	255	163	92	-	-	-
Morona Santiago	197	23	14	9	174	125	49	-	-	-
Napo	235	16	12	4	219	150	69	-	-	-
Orellana	4,545	301	232	69	4,227	2,651	1,576	17	12	5
Pastaza	805	68	49	19	737	443	294	-	-	-
Pichincha	183	25	22	3	123	84	39	35	20	15
Santa Elena	10	-	-	-	6	6	-	4	2	2
Santo domingo de los Tsáchilas	118	21	18	3	97	69	28	-	-	-
Sucumbios	248	43	32	11	205	153	52	-	-	-
Tungurahua	1,024	110	90	20	911	547	364	3	1	2
Zamora	728	37	33	4	691	499	192	-	-	-

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

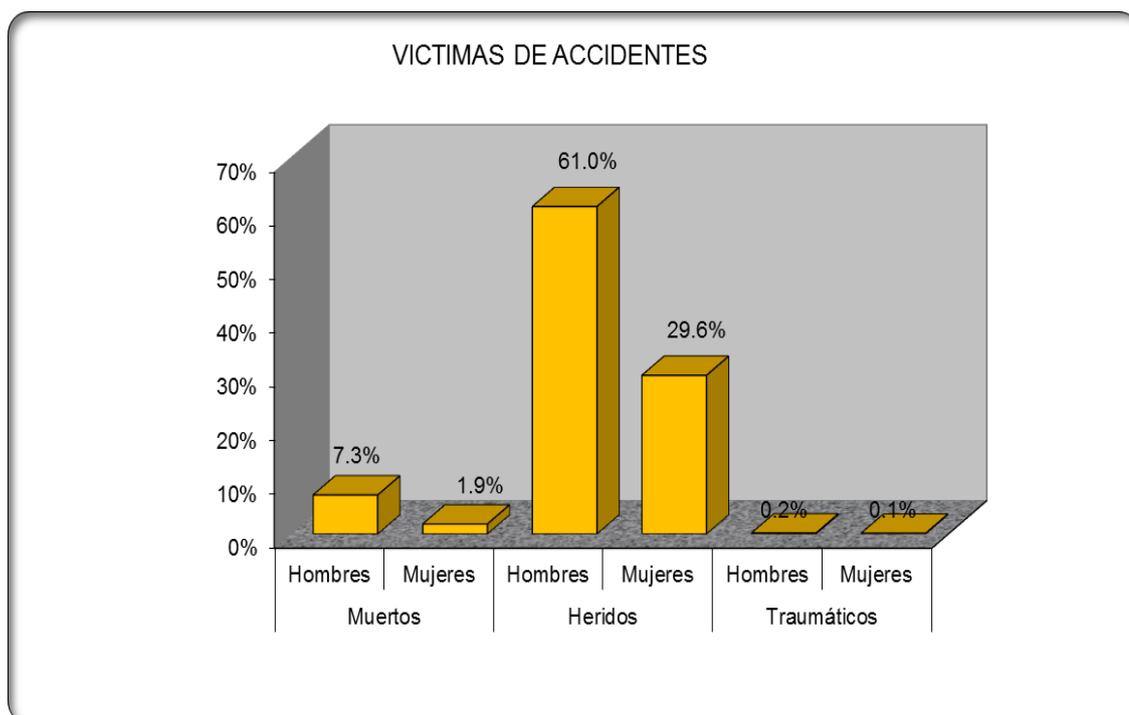


Figura 2.5: Víctimas de Accidentes de tránsito

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

Elaboración: INEC - Estadísticas de Transporte 2014

Como se evidencia en la tabla y gráfico que anteceden los accidentes de tránsito, ocasionaron 24.928 víctimas en el año 2014, de las cuales el 9,1 %, fallecieron, el 90.6 %, tuvieron heridas y el 0,3 %, tuvieron traumatismos. Si bien se registra un alto porcentaje de heridos, no existen datos específicos del nivel de gravedad de las heridas que pueden estar entre leves y muy graves.

Las provincias con mayor índice de accidentabilidad son Galápagos, Orellana, Los Ríos, Loja y Azuay, siendo los meses más conflictivos junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, meses en los cuales se registran la mayor cantidad de traslados de personas.

Tabla 2.4

Siniestros por provincia

Número de accidentes por meses, según provincias													
Provincias	Total	Meses											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total:	28,169	2,068	1,992	2,161	2,074	2,070	2,206	2,124	2,340	2,295	2,617	2,812	3,410
Azuay	1,008	80	64	70	70	28	17	64	120	79	156	105	155
Bolívar	171	10	15	12	8	11	18	14	18	10	20	15	20
Cañar	344	32	25	26	23	25	36	26	34	27	29	34	27
Carchi	204	16	17	23	22	19	14	21	16	16	9	16	15
Chimborazo	685	45	56	57	51	55	66	57	58	62	58	55	65
Cotopaxi	680	57	47	50	53	59	80	66	51	70	55	40	52
El Oro	995	83	87	85	79	69	81	80	94	72	77	89	99
Esmeraldas	351	35	33	21	22	33	40	22	41	25	25	22	32
Galápagos	10,385	756	762	783	846	817	844	834	896	833	950	946	1,118
Guayas	807	71	60	73	73	91	73	71	60	55	68	61	51
Imbabura	864	39	37	55	49	36	53	38	27	93	205	183	49
Loja	1,137	70	94	99	106	101	88	96	87	96	82	97	121
Los Ríos	1,398	118	100	108	96	88	90	97	134	124	139	129	175
Manabí	186	16	17	15	15	14	16	12	15	18	21	16	11
Morona Santiago	203	22	17	19	12	16	13	12	18	16	20	18	20
Napo	254	21	17	19	14	19	19	25	23	24	25	21	27
Orellana	5,531	352	294	368	300	353	425	353	427	425	437	717	1,080
Pastaza	979	90	67	77	77	85	89	75	70	85	78	88	98
Pichincha	180	18	19	12	13	10	14	9	13	25	15	15	17
Santa Elena	9	-	1	-	-	2	-	2	-	2	1	1	-
Santo domingo de los Tsáchilas	131	21	22	20	8	15	6	8	8	6	3	6	8
Sucumbíos	227	19	17	29	20	25	16	17	12	13	20	13	26
Tungurahua	731	39	56	66	61	50	70	72	74	61	59	60	63
Zamora Chinchipe	709	58	68	74	56	49	38	53	44	58	65	65	81

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

Tabla 2.5

Siniestros por tipo a nivel nacional

Provincias	Total	V í c t i m a s								
		Muertos			Heridos			Traumáticos		
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Total	24,928	2,277	1,814	463	22,573	15,205	7,368	78	45	33
Azuay	789	53	42	11	735	519	216	1	1	-
Bolívar	226	35	25	10	191	109	82	-	-	-
Cañar	304	33	27	6	271	186	85	-	-	-
Carchi	161	34	32	2	122	96	26	5	2	3
Chimborazo	589	149	112	37	438	251	187	2	-	2
Cotopaxi	638	82	62	20	555	312	243	1	-	1
El Oro	970	106	79	27	862	650	212	2	1	1
Esmeraldas	433	60	52	8	373	234	139	-	-	-
Galápagos	8,473	594	492	102	7,879	5,590	2,289	-	-	-
Guayas	631	71	52	19	558	355	203	2	1	1
Imbabura	506	53	40	13	453	272	181	-	-	-
Loja	1,193	164	139	25	1,029	757	272	-	-	-
Los Ríos	1,639	171	138	33	1,462	984	478	6	5	1
Manabí	283	28	20	8	255	163	92	-	-	-
Morona Santiago	197	23	14	9	174	125	49	-	-	-
Napo	235	16	12	4	219	150	69	-	-	-
Orellana	4,545	301	232	69	4,227	2,651	1,576	17	12	5
Pastaza	805	68	49	19	737	443	294	-	-	-
Pichincha	183	25	22	3	123	84	39	35	20	15
Santa Elena	10	-	-	-	6	6	-	4	2	2
Santo domingo de los Tsáchilas	118	21	18	3	97	69	28	-	-	-
Sucumbíos	248	43	32	11	205	153	52	-	-	-
Tungurahua	1,024	110	90	20	911	547	364	3	1	2
Zamora Chinchipe	728	37	33	4	691	499	192	-	-	-

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

2.4.7. Muertes por Accidentes de Tránsito

De acuerdo con el informe presentado por el Centro Ecuatoriano de Análisis de Seguridad Integral ([CEASI], 2014), “las causas más frecuentes de muerte por accidentes de tránsito son la impericia e imprudencia del conductor y exceso de velocidad, en tipología los más altos son choques y atropellos”. Según esta información, realizando una comparación entre los años 2013 y 2014, las muertes por accidentalidad vial se incrementaron considerablemente.

“La muerte en accidentalidad vial produce siempre cambios sustantivos e irreversibles en las personas, familias y sociedad, así como, gastos significativos al Estado, que responsablemente trabaja en prevención, asistencia y recuperación de los agravios de esta forma de accidentalidad” ([CEASI], 2014)

Por esta razón se precisa de cambios de mentalidad y de comportamiento por parte de toda la ciudadanía (conductores, peatones, agentes de tránsito, etc.) y el incremento de controles por parte del Estado para reducir los altos índices de accidentes que se evidencian a nivel nacional. En el Ecuador los accidentes de tránsito no solo son casuales, sino que en su mayoría son el resultado de una conducta irresponsable del conductor.

Los altos índices de accidentalidad conllevan altos costos en Salud Pública y consecuencias irreversibles en las familias ecuatorianas, que van mucho más allá de las afectaciones económicas. Es preciso entonces realizar esfuerzos coordinados de gobierno, conductores y peatones hacia la consolidación de la Seguridad Vial como una cultura y conciencia vial y de respeto a la vida, como parte del Buen Vivir.

Tabla 2.6

Accidentes por causa, según cada provincia

Número de accidentes por causa, según provincias												
Provincias	Total	Causas del accidente										
		Embriaguez o uso de drogas	Mal rebasamiento Invadir carril	Exceso velocidad	Impericia e imprudencia Conductor	Imprudencia del peatón	Daños mecánicos	Irrespeto señales de tránsito	Factores climáticos	Mal estado de la vía	Causas desconocidas	Otras causas
Total:	28,169	2,130	1,241	2,110	13,834	2,319	301	2,594	198	258	2,089	1,095
Azuay	1,008	94	30	102	558	141	7	8	10	3	31	24
Bolívar	171	21	10	17	62	10	-	-	1	-	41	9
Cañar	344	43	11	18	222	12	2	1	2	-	25	8
Carchi	204	27	7	19	96	9	2	-	-	-	44	-
Chimborazo	685	89	32	68	258	51	2	39	5	9	127	5
Cotopaxi	680	100	5	32	378	30	1	16	-	1	110	7
El Oro	995	44	40	119	570	42	6	31	9	19	67	48
Esmeraldas	351	37	2	10	276	15	1	-	2	1	-	7
Galápagos	10,385	601	704	753	4,354	997	137	2,190	31	127	-	491
Guayas	807	73	5	44	541	52	3	8	2	1	42	36
Imbabura	864	131	3	18	603	53	2	14	-	-	40	-
Loja	1,137	64	72	97	537	76	2	18	6	14	216	35
Los Ríos	1,398	56	54	112	609	54	34	6	18	35	355	65
Manabí	186	6	-	-	176	2	1	-	-	-	-	1
Morona Santiago	203	21	4	15	88	13	3	-	2	2	43	12
Napo	254	40	-	14	126	24	3	-	10	2	31	4
Orellana	5,531	447	167	409	2,956	500	78	132	80	16	507	239
Pastaza	979	97	6	104	481	105	9	-	9	4	151	13
Pichincha	180	16	12	15	66	9	2	-	1	3	44	12
Santa Elena	9	3	-	-	3	-	-	-	-	-	1	2
Santo domingo de los Tsáchilas	131	1	9	12	62	6	-	-	-	-	41	-
Sucumbíos	227	19	10	46	109	15	-	-	3	5	16	4
Tungurahua	731	51	31	28	369	54	-	-	6	8	157	27
Zamora Chinchipe	709	49	27	58	334	49	6	131	1	8	-	46

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

Tabla 2.7

Accidentes por mes, según causa

Número de accidentes por meses, según causas													
Causas de Accidentes	Total	Meses											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total:	28,169	2,068	1,992	2,161	2,074	2,070	2,206	2,124	2,340	2,295	2,617	2,812	3,410
Embraguez o bajo efecto de drogas	2251	187	168	167	169	188	176	144	163	176	176	179	358
Mal rebasamiento / invasión de carril	398	37	37	37	35	27	38	27	31	50	25	12	42
Exceso de velocidad	2292	217	142	146	188	144	141	139	147	164	245	309	310
Impericia e imprudencia en la Conducción	13997	1165	1126	1013	1076	1036	1085	1048	1139	1168	1436	1316	1389
Imprudencia del peatón	2005	124	145	198	133	173	180	171	214	165	76	179	247
Daños mecánicos	373	28	31	29	36	24	34	35	46	31	15	24	40
Irrespeto a las señales de tránsito	2866	189	160	186	199	278	290	303	335	177	202	295	252
Factores climáticos	402	30	24	24	23	21	35	30	38	38	31	57	51
Mal estacionado	23	2	3	1	2	2	1	1	4	2	2	1	2
Causas desconocidas	2139	66	127	135	114	147	205	208	192	173	185	207	380
Otras causas	1423	23	29	225	99	30	21	18	31	151	224	233	339

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - DNTTTSV, CTE.

2.4.8. Impacto de la Legislación y los Programas Gubernamentales en el Sector del Transporte

La Constitución del Ecuador garantiza el derecho de todos sus ciudadanos a la seguridad integral y a la libre movilidad. El Art.3 del mencionado cuerpo legal, recalca que el deber primordial del Estado es garantizar el derecho a una cultura de paz y a la seguridad integral, pero si bien es un derecho de los ciudadanos, también es una responsabilidad trabajar para conseguirlas.

Por otra parte el Art. 393 determina que el Estado garantiza la seguridad humana, mediante la configuración de políticas planificadas por el Gobierno, que aseguren la convivencia armónica y promuevan una cultura de paz, evitando el cometimiento de infracciones. Así mismo, el Art. 394 señala que el Estado garantizará los siguientes aspectos:

- ❖ **Rol del Estado.** - Regulará el transporte terrestre, marítimo, aéreo, fluvial y las actividades aeroportuarias y portuarias.
- ❖ **Cómo actividad social y productiva.** - Garantiza la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegio de ninguna naturaleza.
- ❖ **Como actividad social.** - Promueve el transporte público y la adopción de un sistema de tarifas diferenciadas serán prioritarias.

Según expresiones del Presidente de la República “la Seguridad Integral no se alcanza con esfuerzos aislados, por el contrario, exige el auténtico compromiso de todos y todas, desde los más diversos ámbitos. De la misma manera, es indispensable orientar una inmediata transformación cultural, tendiente a ratificar la convicción de que somos un país de paz y que queremos vivir sin violencia, para precautelar nuestra sana convivencia.

El Plan Nacional de Seguridad Integral constituye un aporte de indiscutible valor para fortalecer la acción del Estado a favor del bien común,

mediante la aplicación de lineamientos, objetivos, políticas y estrategias, que materializarán innumerables anhelos postergados del pueblo ecuatoriano”. Por el ello el Gobierno Nacional ha puesto en marcha el Plan Nacional de Seguridad Integral, en concordancia con el Plan Nacional para el Buen Vivir, cuyo objetivo es la reducción de víctimas de accidentes de tránsito y la mitigación de sus consecuencias para los próximos años.

Con este propósito se han definido “Estrategias de Seguridad Vial”, encaminadas a crear una línea base que permita un análisis profundo de las causas y factores de riesgo relacionados con el incremento de la accidentalidad en el país que permitan tomar las medidas correctivas y preventivas pertinentes y de esta manera auspiciar la cohesión e integración social, mejorar la calidad de vida de la población, construir y fortalecer espacios de encuentro común y construir un estado democrático del Buen Vivir.

a. Proyecto “Transporte Seguro”

La implementación del proyecto de seguridad y vial y ciudadana para el transporte público y comercial denominado Transporte Seguro por parte del Gobierno Nacional a través de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y el Sistema Integrado de Seguridad ECU-911.

Tiene como objetivo primordial reducir el índice de siniestralidad en las vías ecuatorianas mediante una adecuada planificación y control del servicio público y comercial de transporte. En un inicio incluye a 55.000 unidades de transporte, 17.000 buses y 38.000 taxis a nivel nacional.

Se ha previsto que cada una de los vehículos cuento con un kit de seguridad, que incluye botones de auxilio, 1 dispositivo de rastreo satelital (GPS), 2 cámaras de video con capacidad de grabación infrarroja, sensores de apertura y cierre de puertas en el caso de los buses, y 1 UPS para la reserva de energía de los componentes.

De acuerdo con las autoridades en materia de tránsito las señales de auxilio emitidas por las unidades de transporte serán receptadas por el ECU-911 quién las monitoreará y enviará auxilio inmediato en el caso de ocurrir cualquier tipo de emergencia. “Transporte Seguro” cuenta con dos componentes principales como son:

1. Los kits de seguridad. Equipos que se instalarán en los vehículos de transporte público y comercial modalidad taxi convencional.
2. La plataforma tecnológica. Permite el monitoreo de los vehículos y las emergencias que en estos puedan suscitarse.



Figura 2.6. Kit de seguridad

Fuente: <http://www.ant.gob.ec/index.php/transporte-seguro>



Figura 2.7. Plataforma tecnológica

Fuente: <http://www.ant.gob.ec/index.php/transporte-seguro>

La plataforma tecnológica a su vez incluye tres componentes:

- ❖ **Sistema de gestión de tránsito:** Será de uso exclusivo de La Agencia Nacional de Tránsito, la Comisión de Tránsito del Ecuador, Los municipios y las operadoras de transporte, permite la planificación, gestión y control de las unidades que tengan instalado el kit de seguridad.
- ❖ **Sistema de gestión de videos y alarmas:** Su uso estará a cargo del Sistema Integrado de Seguridad 911, para atender en tiempo real de las emergencias que se puedan presentarse en dichas unidades.
- ❖ **Sistema de gestión de incidentes:** Permite registrar datos como el número, tipo y frecuencia de incidentes suscitados, con el fin de que se puedan planificar operativos preventivos y correctivos.

Adicionalmente el GPS instalado en los vehículos transmitirá información sobre la ubicación geo referenciada y la velocidad del vehículo mientras éste se encuentre encendido. Así mismo los equipos de audio y video instalados permitirán llevar un registro de lo que suceda dentro del vehículo mientras éste se encuentre encendido.

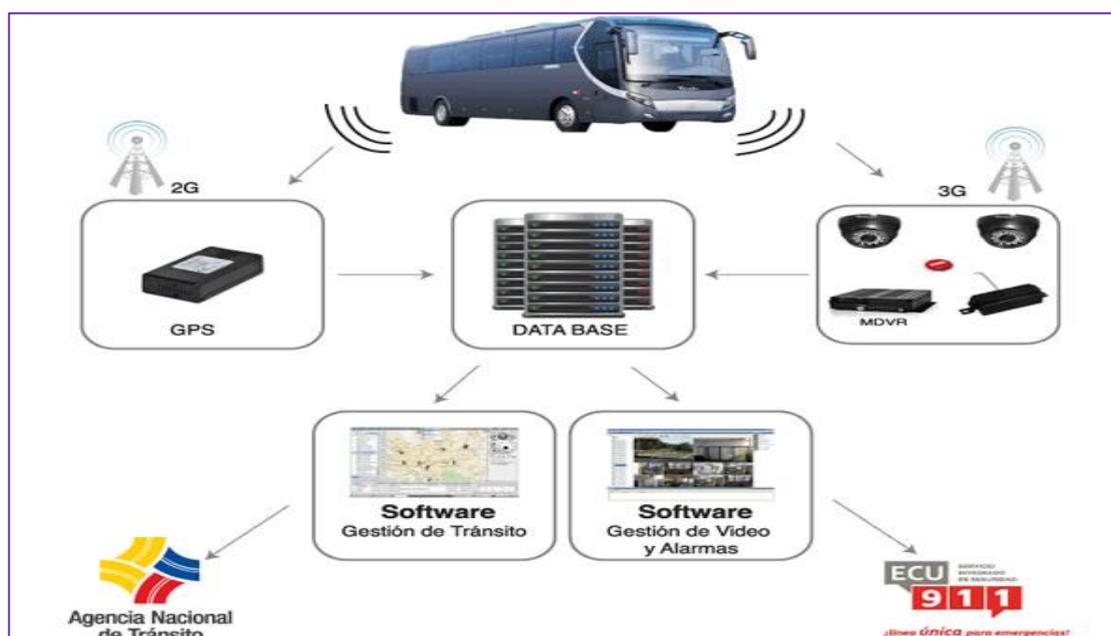


Figura 2.8. Plataforma Tecnológica – Proyecto Transporte Seguro

Fuente: <http://www.ant.gob.ec/index.php/transporte-seguro>

b. Plan Renova y Chatarrización

Otro de los planes gubernamentales es el denominado plan renova y chatarrización cuyo objetivo es renovar al parque automotor mediante el proceso de chatarrización que facilita el reemplazo de los vehículos de servicio público y comercial, para brindar condiciones de seguridad y minimizar el impacto ambiental que tiene el transporte.

Este proyecto surge de la necesidad de reducir el uso de vehículos que han superado su vida, cuyos desperfectos mecánicos causan accidentes de tránsito y dejan víctimas mortales. Con ello se pretende además mejorar la seguridad de conductores y usuarios del transporte público. Con una inversión de 36.180.921 dólares, desde el 2008 a junio del 2011, un total de 13.571 vehículos de transporte público legalizado han sido reemplazados, y se han chatarrizado alrededor de 8338 unidades.

Hasta abril del 2011 este programa ha generado 9.358,65 toneladas de varillas de hierro, que será utilizada en obras de infraestructura por entidades del Estado como el MTOP y el MIDUVI. A la par, la tecnología de los vehículos nuevo garantiza un mayor ahorro en el subsidio de combustible por parte del estado, desde el 2008 al 2011, se han ahorrado 16.118.971 galones de combustible lo que equivale a USD 17.408.488.

c. Proyectos orientados a la Seguridad Vial

En el ámbito nacional, para el transporte público y comercial, la ANT ha dispuesto regulaciones para que las placas de los vehículos de transporte de pasajeros se reproduzcan de manera visible en sus techos, con el objetivo de mejorar el control aéreo. Además, se está aplicando el nuevo sistema de concesión de permisos de operación.

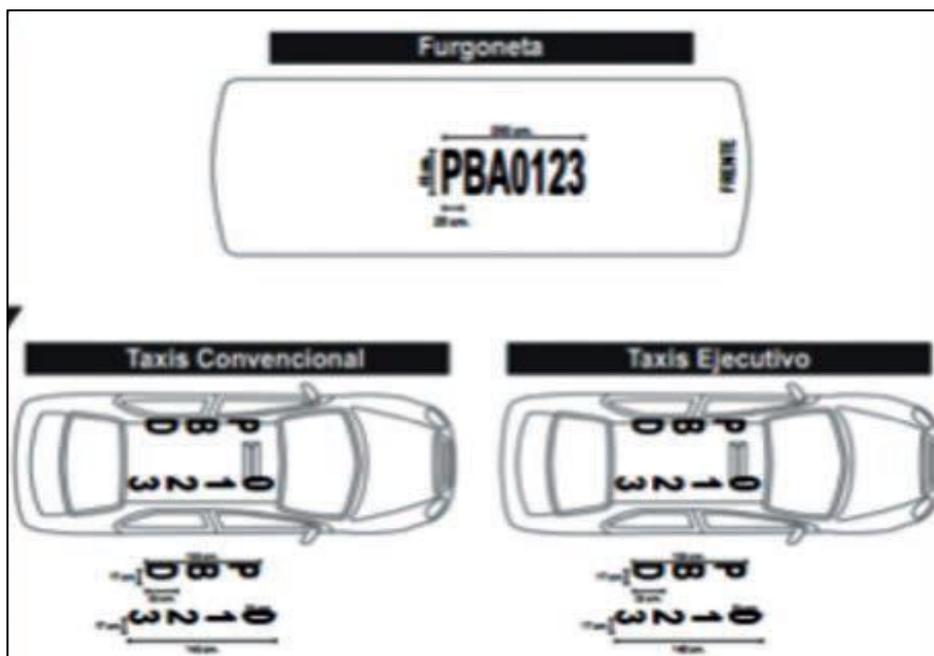


Figura 2.9. Identificación de vehículos

Fuente: <http://www.seguridad.gob.ec/EstrategiasdeSeguridadVial>

Los organismos de control de tránsito han incorporado equipos de detección de velocidad que son posicionados a un lado de la vía y permiten determinar la velocidad de los vehículos. Una imagen fotográfica de alta resolución identifica la placa, marca, modelo y color de los vehículos que sobrepasen los límites de velocidad. Con ello se prevé la reducción del número de infracciones y accidentes ligados al exceso de velocidad.

Según la ANT, el proceso de re-categorización de licencias para choferes profesionales, tiene como objetivo verificar y controlar que las personas que actualmente disponen de este tipo de licencias, cuenten con la capacidad y conocimiento para portarlas. Los nuevos títulos habilitantes cuentan con un formato de alta seguridad.

Otra medida adoptada para garantizar la seguridad vial es la implementación de alcoholímetros para conductores de transporte terrestre, tecnología de punta que permite la prevención y control de conductores bajo la influencia y efectos del alcohol, funcionan mediante un sistema informático para procesar y almacenar los datos de cada prueba, con una interfaz que

permite guiar al usuario, en la realización de la prueba, su sistema imprime la fecha y hora de la infracción.

Así mismo se han equipado a los patrulleros con lectores de placas de vehículos, a fin de reducir mejorar la eficiencia de los operativos de control de tránsito y regularización de vehículos. También está la formación especializada para agentes de tránsito y transporte terrestre, mediante el reclutamiento para la formación de agentes de tránsito, que garanticen el cumplimiento del control operativo de tránsito y transporte terrestre.

Se pretende además la concienciación vial gracias a la difusión de campañas de seguridad vial, que permitan educar y generar una cultura vial de valores y respeto a las normas de tránsito y seguridad vial en la ciudadanía y para prevenir y/o minimizar las causas de los accidentes de tránsito en el país, y, lo más importante salvar vidas.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de Investigación

Según el propósito, la cronología de las investigaciones y número de mediciones el presente trabajo de investigación considera un diseño observacional, retrospectivo y transversal respectivamente. Observacional porque se sustenta en observaciones de campo, retrospectivo porque nos permitirá realizar un diagnóstico de las características, estructura y evolución del sector del transporte terrestre, lo cual precisa de informaciones históricas relevantes y finalmente transversal debido a que se el estudio se realizará en un determinado período de tiempo, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.2. Tipos de Investigación

El presente estudio supone una investigación descriptiva apoyada en un diseño documental y de campo. El primero permitirá la revisión y el análisis de documentación bibliográfica relacionada con el objeto de estudio, para la estructuración del Marco Teórico. El segundo contribuye a la recolección, análisis e interpretación de datos, a fin de proporcionar información relevante para solución de la problemática observada.

Además considera la investigación cuantitativa que permitirá el análisis sistemático del fenómeno estudiado mediante la aplicación de técnicas estadísticas e informáticas que contribuyan a la comprobación de la hipótesis planteada.

3.3. Métodos de Investigación

Se han considerado los métodos inductivo, analítico y sintético. El primero ha consentido la observación del fenómeno de estudio con el fin de

establecer conclusiones generales al respecto, el segundo ha permitido la identificación y la descomposición y caracterización del objeto de estudio y el tercero ha hecho posible establecer conclusiones y recomendaciones de investigación.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Procesamiento de Datos

Dentro de las técnicas y sus respectivos instrumentos empleados en esta investigación podemos mencionar a la observación de campo, la encuesta y la entrevista. La observación de campo ha sido empleada durante todo el proceso investigativo y ha permitido recabar información secundaria para el estudio del marco teórico.

Las encuestas han sido aplicadas al número de unidades muestrales establecidas previamente, con el afán de obtener información primaria que sustente la investigación. El cuestionario de la encuesta incluye preguntas para los medios de transporte: bus urbano, bus intracantonal, buseta, camioneta, taxi y camión.

Por otra parte se han revisado fuentes secundarias de las instituciones vinculadas al sector del transporte, así por ejemplo la Agencia Nacional de Tránsito, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el Ministerio del Ambiente, Banco Central del Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, CEPAL, entre otras, además se ha analizado literatura científica relativa al sector del transporte y sobre el ámbito jurídico que atañe a este sector, así como los aspectos medioambientales y de movilidad.

Así también se desarrollaron entrevistas en profundidad a diez entrevistados, entre ellos podemos mencionar a representantes del transporte terrestre, representantes de las instituciones de regulación control del transporte a nivel provincial. El guión de entrevista fue estructurado, en función de los requerimientos de investigación.

Finalmente, se ha realizado la triangulación de datos, acopiando información de la entrevista, de la encuesta y de la observación de campo, que luego fueron ingresados en el paquete estadístico SPSS Statistics, donde se realizaron una serie de análisis descriptivos, exploratorios y pruebas de independencia que han permitido obtener resultados contundentes de la investigación.

3.5. Parámetros de Investigación

Tabla 3.1

Parámetros de Investigación

Parámetros de la Investigación	
Población	Habitantes de la ciudad de Riobamba.
Elemento	Personas que realizan sus compras en los principales mercados de la ciudad.
Unidad de Muestreo	Mercados: La Esperanza, Mayorista, La Condamine y Santa Rosa, San Alfonso, San Francisco y La Merced
Alcance	Zona urbana del cantón Riobamba.
Tamaño de la Muestra	Encuestas totales 20: ocho realizadas en el M. Mayorista, cinco en el M. La Esperanza, cuatro en el M. La Condamine y tres en el M. Santa Rosa.
Margen de Error	$\pm 5\%$ en todos los Mercados.
Nivel de Confianza	95%
Tipo de Muestreo	Aleatorio
Técnicas e Instrumentos	Entrevista / Encuesta personal

3.6. Determinación de Población y Muestra

3.6.1. Población

La población objeto de estudio comprende la población que hace uso de los medios transporte comerciales de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, es decir aquella que está en un rango de edad de entre 18 y 65 años, que frecuentan los principales mercados de la ciudad.

En la Tabla 3.2, se muestra la población de la ciudad de Riobamba por grupos etarios proyectados hasta el año 2020, en base al censo población realizado por el INEC en el 2010. Entonces de acuerdo con lo proyectado para el año 2014, la población que se encuentra en los rangos de edad de 20 a 64 años asciende a 156.350 personas aproximadamente.

Tabla 3.2

Población de Riobamba por grupos etarios

Grupos de edades	2015	2016	2017	2018	2019	2020
< 1 año	4,737	4,686	4,638	4,591	4,547	4,504
1 - 4	18,648	18,441	18,241	18,048	17,862	17,682
5 - 9	24,006	23,959	223,831	23,632	23,387	23,122
10 - 14	23,289	23,403	23,513	23,615	23,690	23,715
15 - 19	24,593	24,757	24,908	25,049	25,181	25,300
20 - 24	24,249	24,590	24,888	25,142	25,357	25,539
25 - 29	20,915	21,362	21,788	22,185	22,556	22,895
30 - 34	17,764	18,195	18,632	19,077	19,521	19,957
35 - 39	15,752	16,128	16,519	16,923	17,335	17,756
40 - 44	14,233	14,508	14,804	15,120	15,458	15,817
45 - 49	12,855	13,060	13,274	13,498	13,735	13,988
50 - 54	11,283	11,481	11,677	11,872	12,070	12,267
55 - 59	9,609	9,789	9,972	10,157	10,342	10,527
60 - 64	7,873	8,015	8,162	8,316	8,476	8,641
65 - 69	6,326	6,444	6,563	6,685	6,810	6,937
70 - 74	5,179	5,297	5,415	5,531	5,647	5,762
75 - 79	3,976	4,076	4,182	4,293	4,406	4,519
80 y más	4,606	4,673	4,760	4,863	4,982	5,118
	249,893	252,864	455,767	258,597	261,362	264,046

Fuente: INEC - Censo Poblacional (2010)

3.6.2. Muestra

a. Cálculo preliminar del Tamaño de la Muestra

Previo al cálculo de la muestra se ha realizado un sondeo aplicando una pregunta dicotómica cerrada, ejecutada de forma aleatoria a 20 personas, que representa el 10% de una muestra predefinida de 200 unidades, todo ello para garantizar la confiabilidad de la información.

La aplicación de la pregunta se efectuó a personas de entre 20 y 64 años, especialmente a empleados públicos, privados, comerciantes y amas de casa, en cuatro de los mercados de la ciudad: Mayorista, La Condamine,

La Esperanza y Santa Rosa. El sondeo consistió en consultar a veinte personas: ¿Usa usted alguno de los medios de transporte por carretera?, con las opciones de respuesta de sí o no.

b. Tamaño de la Muestra

Del sondeo realizado se obtuvo que el 50% de los encuestados contestaran que sí, dando como resultado una proporción de éxito de 0.5 y una proporción de fracaso de 0.5. Entonces para el cálculo definitivo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Zc^2 * N * p * q}{e^2 * N + Zc^2 * p * q}$$

Datos:

- n** = Tamaño de la muestra
- Zc** = Nivel de confianza: 95%
- N** = Tamaño de la población: 156,350.00
- p** = Proporción de éxito: 1
- q** = Proporción de fracaso: 0
- e** = Margen de error admisible: 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 156,350.00 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 156,350.00 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 391.38$$

El tamaño de la muestra, equivale a 391 personas, sin embargo con propósitos de investigación se trabajará con 400 unidades muestrales.

c. Selección de la Muestra

El trabajo de campo se efectuó acudiendo, los días sábados, a lugares donde se concentra la población objeto de estudio. Los lugares se seleccionaron de acuerdo a su representatividad en relación con el volumen

de personas, entre ellos podemos mencionar los mercados y terminales inter cantonales e inter parroquiales. Al ser considerados los mercados lugares de mayor afluencia que los terminales, se asignó un valor porcentual del 75% para mercados y del 25% para terminales, equivalentes a 300 y 100 encuestas respectivamente.

Los mercados principales de la ciudad de Riobamba son seis, a donde acuden las personas, los días sábados, en una cantidad equivalente, por lo cual se procedió a dividir 300 entre seis, dando como resultado un número de 50 encuestas a aplicarse en cada mercado. En el caso de los terminales, se identificaron cuatro, que tienen una afluencia equivalente de personas, por lo que, se dividió 100 entre cuatro, obteniendo un resultado de 25 encuestas a emplearse en cada terminal.

El cuestionario se aplicó directamente a las personas, en los casos en que se negaron a responder fueron sustituidos por otras del universo poblacional, a fin de obtener información idónea que sustente la investigación.

3.7. Procedimiento para el Análisis e Interpretación de Resultados

Para el análisis e interpretación de datos se contó con el apoyo del paquete estadístico SPSS Statics, para la realización de análisis descriptivos y exploratorios de las variables estudiadas, cuyo análisis ha consentido efectuar inferencias estadísticas sobre los resultados de investigación.

3.8. Recolección de Datos

Se ha procedido a realizar una investigación de mercado para identificar los tipos de servicios de transporte existentes en la ciudad de Riobamba, las características de cada uno de estos servicios, la satisfacción de los usuarios respecto de cada uno de los proyectos. Cuyos resultados se muestran a continuación.

Tabla 3.3

Vista de Variables de estudio

Información sobre las variables							
Variable	Ubicación	Etiqueta	Nivel de medida	Papel	Ancho de columna	Formato de impresión	Formato de escritura
EDAD	1	EDAD	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
GENERO	2	GENERO	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
VIAJA_AL_MENOS_UNA_VEZ_POR_SEMANA	3	VIAJA_AL_MENOS_UNA_VEZ_POR_SEMANA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CUANDO_VIAJA_USA_BUS_URBANO	4	CUANDO_VIAJA_USA_BUS_URBANO	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CUANDO_VIAJA_USA_BUS_INTRACANTONAL	5	CUANDO_VIAJA_USA_BUS_INTRACANTONAL	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CUANDO_VIAJA_USA_BUSETA	6	CUANDO_VIAJA_USA_BUSETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CUANDO_VIAJA_USA_CAMIONETA	7	CUANDO_VIAJA_USA_CAMIONETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CUANDO_VIAJA_USA_TAXI	8	CUANDO_VIAJA_USA_TAXI	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CUANDO_VIAJA_USA_CAMION	9	CUANDO_VIAJA_USA_CAMION	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
POR_QUE_NO_USA_BUS_URBANO	10	POR_QUE_NO_USA_BUS_URBANO	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
POR_QUE_NO_USA_BUS_INTRACANTONAL	11	POR_QUE_NO_USA_BUS_INTRACANTONAL	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
POR_QUE_NO_USA_BUSETA	12	POR_QUE_NO_USA_BUSETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
POR_QUE_NO_USA_CAMIONETA	13	POR_QUE_NO_USA_CAMIONETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
POR_QUE_NO_USA_TAXI	14	POR_QUE_NO_USA_TAXI	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
POR_QUE_NO_USA_CAMION	15	POR_QUE_NO_USA_CAMION	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_BUS_URBANO	16	CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_BUS_URBANO	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_BUS_INTRACANTONAL	17	CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_BUS_INTRACANTONAL	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_BUSETA	18	CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_BUSETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_CAMIONETA	19	CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_CAMIONETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_TAXI	20	CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_TAXI	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_CAMION	21	CON_QUE_FRECUENCIA_UTILIZA_CAMION	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FIN_UTILIZA_BUS_URBANO	22	CON_QUE_FIN_UTILIZA_BUS_URBANO	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FIN_UTILIZA_BUS_INTRACANTONAL	23	CON_QUE_FIN_UTILIZA_BUS_INTRACANTONAL	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FIN_UTILIZA_BUSETA	24	CON_QUE_FIN_UTILIZA_BUSETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FIN_UTILIZA_CAMIONETA	25	CON_QUE_FIN_UTILIZA_CAMIONETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FIN_UTILIZA_TAXI	26	CON_QUE_FIN_UTILIZA_TAXI	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
CON_QUE_FIN_UTILIZA_CAMION	27	CON_QUE_FIN_UTILIZA_CAMION	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_BUS_URBANO	28	TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_BUS_URBANO	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_BUS_INTRACANTONAL	29	TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_BUS_INTRACANTONAL	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_BUSETA	30	TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_BUSETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_CAMIONETA	31	TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_CAMIONETA	Nominal	Entrada	10	F8.2	F8.2
TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_TAXI	32	TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_TAXI	Nominal	Entrada	10	F8.2	F8.2
TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_CAMION	33	TIEMPO_ESTIMANO_DE_VIAJE_EN_CAMION	Nominal	Entrada	10	F8.2	F8.2
RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_BUSES_URBANOS	34	RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_BUSES_URBANOS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_BUSES_INTRACANTONALES	35	RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_BUSES_INTRACANTONALES	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2

CONTINÚA

RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_BUSETAS	36	RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_BUSETAS	Nominal	Entrada	10	F8.2	F8.2
RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_CAMIONETAS	37	RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_CAMIONETAS	Nominal	Entrada	9	F8.2	F8.2
RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_TAXIS	38	RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_TAXIS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_CAMIONES	39	RENOVACIÓN_DE_UNIDADES_EN_CAMIONES	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
LIMPIEZA_DE_BUSES_URBANOS	40	LIMPIEZA_DE_BUSES_URBANOS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
LIMPIEZA_DE_BUSES_INTRACANTONALES	41	LIMPIEZA_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
LIMPIEZA_DE_BUSETAS	42	LIMPIEZA_DE_BUSETAS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
LIMPIEZA_DE_CAMIONETAS	43	LIMPIEZA_DE_CAMIONETAS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
LIMPIEZA_DE_TAXIS	44	LIMPIEZA_DE_TAXIS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
LIMPIEZA_DE_CAMIONES	45	LIMPIEZA_DE_CAMIONES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
COMODIDAD_VIAJE_EN_BUS_URBANO	46	COMODIDAD_VIAJE_EN_BUS_URBANO	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
COMODIDAD_VIAJE_EN_BUS_INTRACANTONALES	47	COMODIDAD_VIAJE_EN_BUS_INTRACANTONALES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
COMODIDAD_VIAJE_EN_BUSETA	48	COMODIDAD_VIAJE_EN_BUSETA	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMIONETA	49	COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMIONETA	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
COMODIDAD_VIAJE_EN_TAXI	50	COMODIDAD_VIAJE_EN_TAXI	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMION	51	COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMION	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_BUSES_URBANOS	52	ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_BUSES_URBANOS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_BUSES_INTRACANTONALES	53	ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_BUSETAS	54	ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_BUSETAS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_CAMIONETAS	55	ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_CAMIONETAS	Escala	Entrada	9	F8.2	F8.2
ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_TAXIS	56	ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_TAXIS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_CAMIONES	57	ESTADO_DE_LOS_ASIENTOS_DE_CAMIONES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_BUSES_URBANOS	58	CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_BUSES_URBANOS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_B_INTRACANTONALES	59	CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_B_INTRACANTONALES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_BUSETAS	60	CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_BUSETAS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONETAS	61	CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONETAS	Escala	Entrada	10	F8.2	F8.2
CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_TAXIS	62	CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_TAXIS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONES	63	CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
FUNCIONAMIENTO_DE_BUSES_URBANOS	64	FUNCIONAMIENTO_DE_BUSES_URBANOS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
FUNCIONAMIENTO_DE_BUSES_INTRACANTONALES	65	FUNCIONAMIENTO_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
FUNCIONAMIENTO_DE_BUSETAS	66	FUNCIONAMIENTO_DE_BUSETAS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
FUNCIONAMIENTO_DE_CAMIONETAS	67	FUNCIONAMIENTO_DE_CAMIONETAS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
FUNCIONAMIENTO_DE_TAXIS	68	FUNCIONAMIENTO_DE_TAXIS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
FUNCIONAMIENTO_DE_CAMIONES	69	FUNCIONAMIENTO_DE_CAMIONES	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2

CONTINÚA

PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_BUSES_URBANOS	70	PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_BUSES_URBANOS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_BUSES_INTRACANTONALES	71	PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_BUSES_INTRACANTONALES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_BUSETAS	72	PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_BUSETAS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONETAS	73	PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONETAS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_TAXIS	74	PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_TAXIS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONES	75	PRUDENCIA_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_BUSES_URBANOS	76	IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_BUSES_URBANOS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_BUSES_INTRACANTONALES	77	IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_BUSETAS	78	IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_BUSETAS	Nominal	Entrada	9	F8.2	F8.2
IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_CAMIONETAS	79	IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_CAMIONETAS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_TAXIS	80	IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_TAXIS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_CAMIONES	81	IMPRUDENCIAS_DE_CONDUCTORES_DE_CAMIONES	Nominal	Entrada	7	F8.2	F8.2
DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_BUSES_URBANOS	82	DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_BUSES_URBANOS	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_BUSES_INTRACANTONALES	83	DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_BUSETAS	84	DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_BUSETAS	Nominal	Entrada	11	F8.2	F8.2
DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_CAMIONETAS	85	DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_CAMIONETAS	Nominal	Entrada	12	F8.2	F8.2
DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_TAXIS	86	DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_TAXIS	Nominal	Entrada	11	F8.2	F8.2
DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_CAMIONES	87	DISTRACCIONES_DE_CONDUCTORES_DE_CAMIONES	Nominal	Entrada	12	F8.2	F8.2
HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_BUS_URBANO	88	HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_BUS_URBANO	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_BUS_INTRACANTONAL	89	HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_BUS_INTRACANTONAL	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_BUSETA	90	HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_BUSETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_CAMIONETA	91	HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_CAMIONETA	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_TAXI	92	HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_TAXI	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_CAMION	93	HA_SUFRIDO_O_PRESENCIADO_ACCIDENTES_EN_CAMION	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSES_URBANOS_ES_ADECUADO	94	EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSES_URBANOS_ES_ADECUADO	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSES_INTRACANTONALES_ES_ADECUADO	95	EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSES_INTRACANTONALES_ES_ADECUADO	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSETAS_ES_ADECUADO	96	EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSETAS_ES_ADECUADO	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2

CONTINÚA

EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONETAS_ES_ADECUADO	97	EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONETAS_ES_ADECUADO	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
EL_PRECIO_PAGADO_EN_TAXIS_ES_ADECUADO	98	EL_PRECIO_PAGADO_EN_TAXIS_ES_ADECUADO	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONES_ES_ADECUADO	99	EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONES_ES_ADECUADO	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
CONDICIONES_PARA_LA_ESPERA_EN_PARADAS_DE_BUSES	100	CONDICIONES_PARA_LA_ESPERA_EN_PARADAS_DE_BUSES	Nominal	Entrada	8	F8.2	F8.2
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_BUSES_URBANOS	101	SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_BUSES_URBANOS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES	102	SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSETAS	103	SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSETAS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS	104	SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS	105	SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONES	106	SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONES	Escala	Entrada	8	F8.2	F8.2

3.8.1. Tabulación de los datos obtenidos a través de la investigación de campo

Se aplicaron un total de 400 cuestionarios a un grupo de usuarios de los servicios de transporte público y comercial en los mercados: La Esperanza, Mayorista, La Condamine, San Francisco, San Alfonso, Santa Rosa y La Merced y en los terminales: Oriental, Interprovincial e Intercantonal de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. La capacidad de respuesta fue total, ya que el 100% de los encuestados respondieron con precisión a las preguntas planteadas.

Posteriormente se ha procedido a ingresar los datos obtenidos a través de las encuestas en el programa SPSS, y mediante el análisis estadístico descriptivo de las frecuencias y porcentajes se han obtenido los gráficos que a continuación se muestran.

Se ha investigado sobre los servicios de transporte en buses urbanos, en buses intracantonales, en busetas, en camionetas y en camiones, a fin de conocer la situación actual de estos tipos de transporte, de identificar las principales problemáticas que los rodean y determinar si las y los ciudadanos riobambeños se encuentran satisfechos con los servicios de transporte locales.

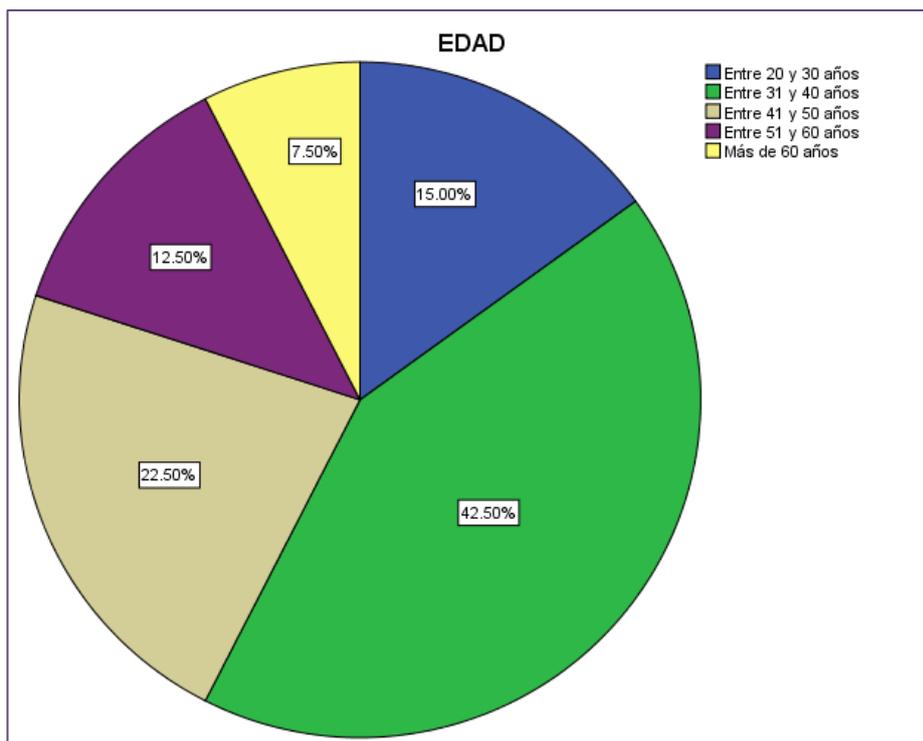


Figura 3.1: Edad de los encuestados

Análisis

De acuerdo Figura 3.1, podemos deducir que del total de encuestados, el 15.0% se encuentran en un rango de edad de entre 20 y 30 años, el 42.5% entre 31 y 40, un 22.5% entre 41 y 50 años, un 12.5% está entre los 51 y 60 años y solo un 7.5% tiene más de 60 años.

Interpretación

Los usuarios del transporte encuestados se encuentran mayoritariamente en un rango de 20 y 65 años, población que frecuenta los mercados de la ciudad de Riobamba para realizar sus compras de bienes y servicios de consumo o para realizar actividades de comercio.

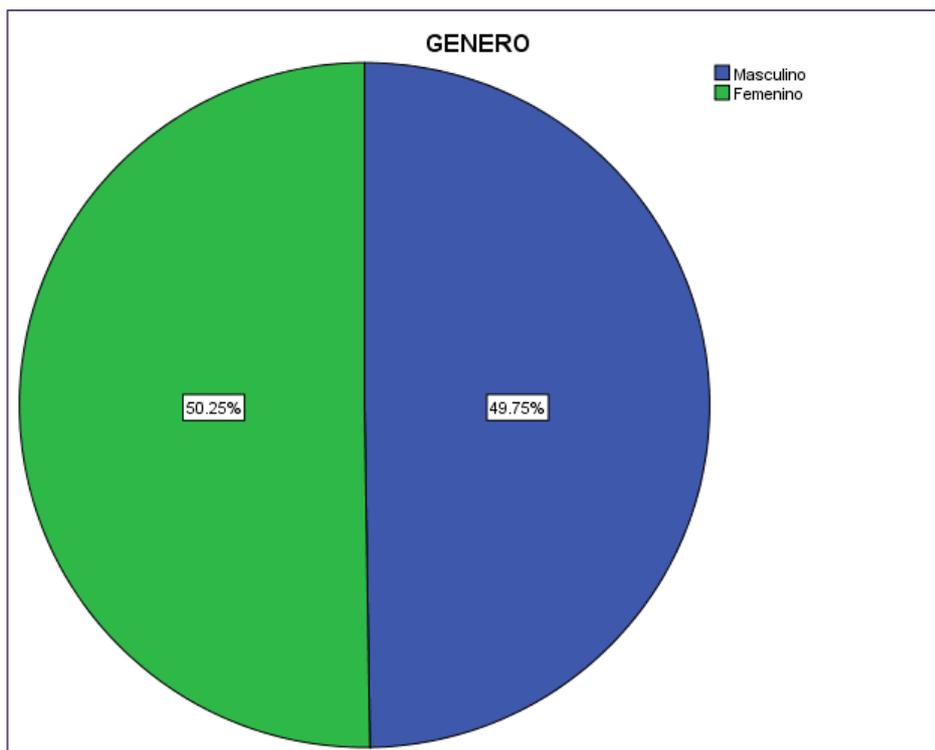


Figura 3.2: Género de los encuestados

Análisis

La información contenida en la Figura 3.2, relacionado con el género de los investigados, podemos observar que el 49.75% de los encuestados son varones y el 50.25% son mujeres que radican en las parroquias urbanas y rurales del cantón Riobamba.

Interpretación

La mayoría de las personas que asisten a los mercados y terminales terrestres de la ciudad de Riobamba son mujeres madres de familia, profesionales y comerciantes, mismas que hacen uso de los distintos servicios de transporte terrestre tanto público como comercial, en una proporción mayor al de los hombres.

¿Viaja usted al menos una vez por semana en alguno o algunos de los siguientes medios de transporte: bus urbano, bus intracantonal, buseta, camioneta, taxi o camión?

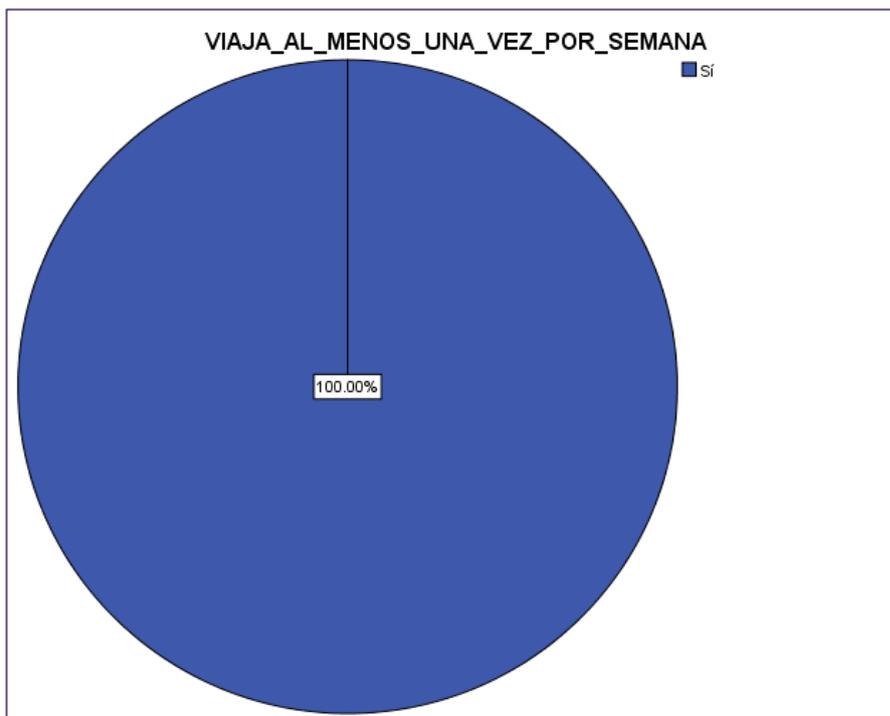


Figura 3.3: Uso de los medios de transporte

Análisis

En la Figura 3.3, relacionado con la pregunta: ¿Viaja usted al menos una vez por semana en bus urbano, bus intracantonal, buseta, camioneta, taxi o camión?, se han obtenido que el 100% de los encuestados hacen uso al menos una vez por semana de los medios de transporte mencionados.

Interpretación

Todos los encuestados viajan por lo menos una vez por semana en bus urbano. En la ciudad de Riobamba existen varias líneas de buses urbanos que conectan las diferentes parroquias urbanas e incluso rurales, que son utilizadas frecuentemente por las y los ciudadanos.

¿Cuándo usted viaja utiliza bus urbano?

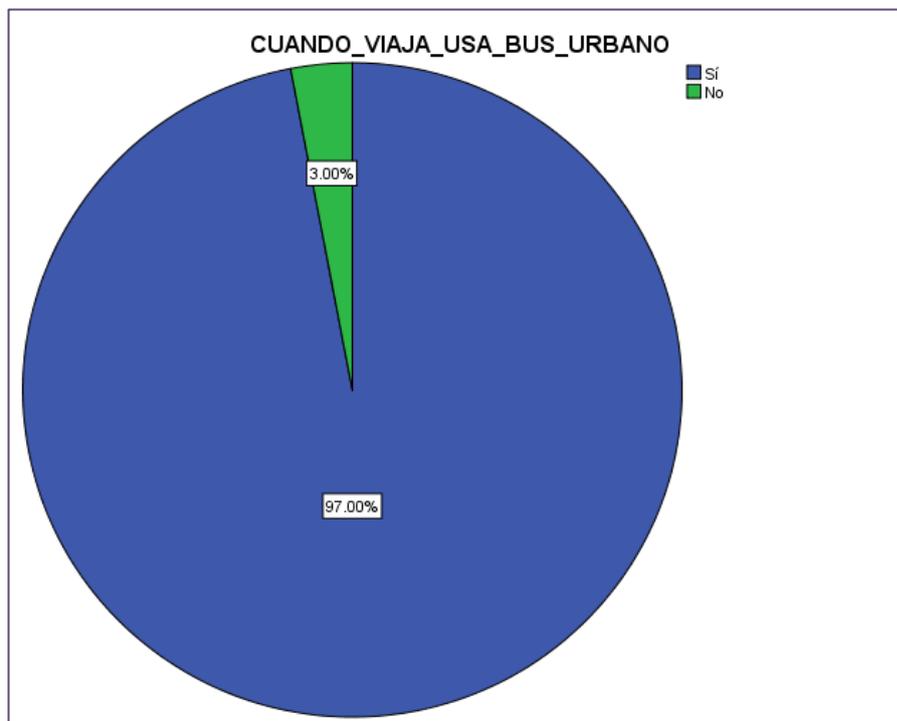


Figura 3.4: Viaje en bus urbano

Análisis

En relación con la pregunta: ¿Cuándo usted viaja cual o cuales de los siguientes medios de transporte utiliza?, la Figura 3.4, muestra que el 94% hace uso del bus urbano y tan solo el 6% no hace uso de este medio de transporte.

Interpretación

La población de Riobamba se transporta mayoritariamente en bus urbano. Las horas en que se puede observar mayor afluencia de personas en las paradas de transporte urbanos son las horas denominadas pico, de 7 a 9am, de 12m a 2pm y de 5 a 7pm.

¿Cuándo usted viaja utiliza bus intracantonal?

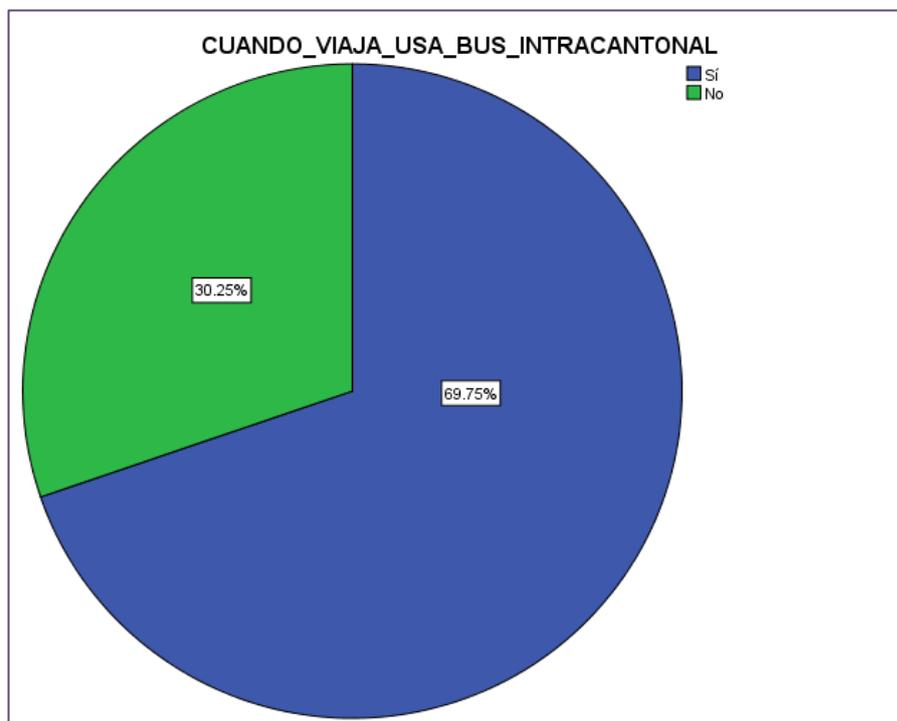


Figura 3.5: Viaje en bus intracantonal

Análisis

La Figura 3.5, en relación a la pregunta: ¿Cuándo usted viaja cual o cuales de los siguientes medios de transporte utiliza?, evidencian que el 72.75% hace uso de buses intracantonales y un 27.25% no usa este medio de transporte.

Interpretación

Del total de encuestados la mayor parte hace uso de buses intracantonales. Las distancias entre la ciudad de Riobamba y los demás cantones de la provincia de Chimborazo, en el caso del cantón Chambo, Guano, Penipe y Colta, son cortas, no superiores a 30 minutos, por lo que el transporte a mencionados cantones son realizados por transporte intracantonales.

¿Cuándo usted viaja utiliza buseta?

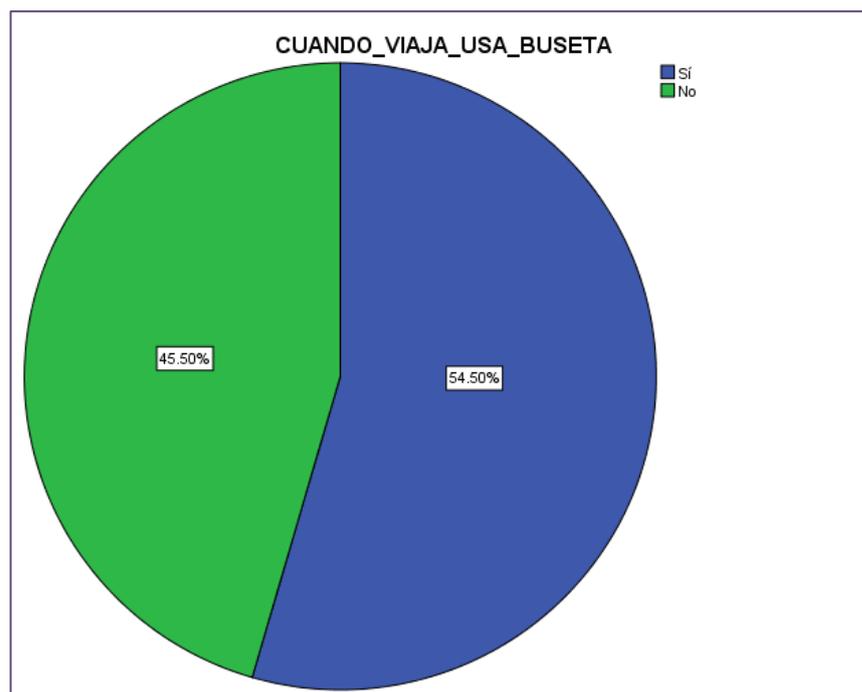


Figura 3.6: Viaje en Buseta

Análisis

Siguiendo con las respuestas a la pregunta: ¿Cuándo usted viaja cual o cuales de los siguientes medios de transporte utiliza?, según se muestra en la Figura 3.6, que el 51.5% de los encuestados usa para su movilización el servicio de busetas y un 48.5% no lo hace.

Interpretación

La mitad de los encuestados se moviliza en busetas. El transporte escolar e institucional es una modalidad de transporte con gran acogida de clientes que prestan sus servicios no solo a instituciones educativas sino también a empresas públicas y privadas y además prestan sus servicios a la comunidad en la noche, cuando los buses urbanos han salido de circulación.

¿Cuándo usted viaja utiliza camioneta?

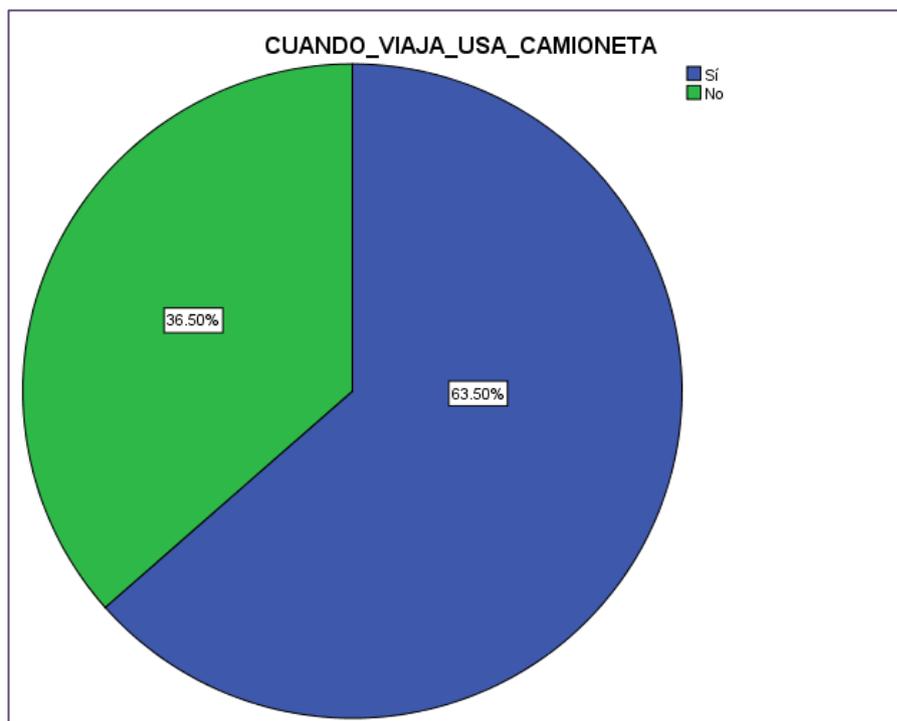


Figura 3.7: Viaje en camioneta

Análisis

Con referencia a la misma pregunta: ¿Cuándo usted viaja cual o cuales de los siguientes medios de transporte utiliza?, como se evidencia en la Figura 3.7, un 27% de los encuestados usa para su movilización el servicio de camionetas y un 73% no acostumbra usar este medio de transporte.

Interpretación

De los usuarios consultados ni un tercio hace uso del servicio de transporte mixto, aduciendo a que no existe mayor oferta de este tipo de transporte. En la ciudad de Riobamba se encuentra legalmente constituida una operadora de transporte mixto, sin embargo existen ofertantes de servicio informal.

¿Cuándo usted viaja utiliza taxi?

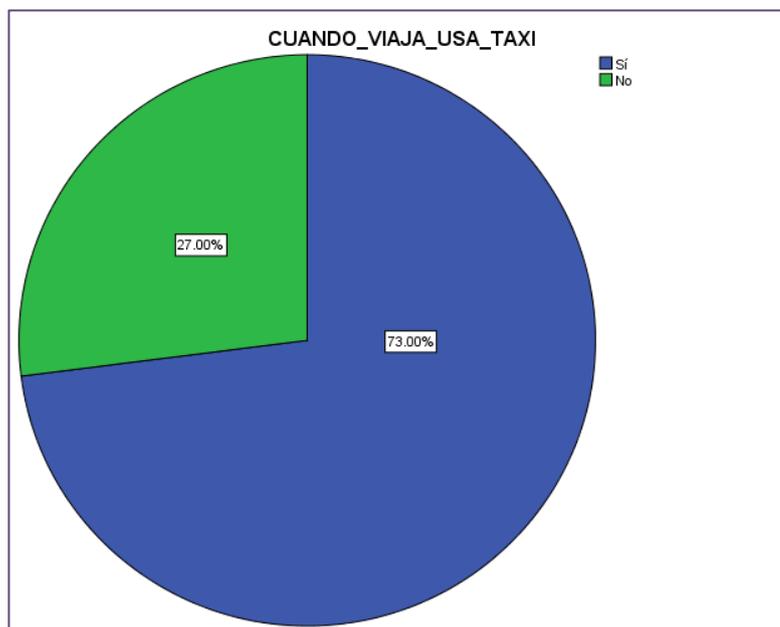


Figura 3.8: Viaje en taxi

Análisis

Además en la Figura 3.8, con relación a la pregunta: ¿Cuándo usted viaja cual o cuales de los siguientes medios de transporte utiliza?, se puede observar que 73% de los encuestados usa taxi para su movilización y el 27% no prefieren otros medios de transporte.

Interpretación

De los investigados la gran mayoría hace uso del taxi. La ciudad de Riobamba es conocida como la ciudad amarilla debido a la presencia de una gran cantidad de taxis formales y ejecutivos, en la ANT – Unidad Administrativa de Chimborazo se registran más de cincuenta operadoras de este tipo de transporte.

¿Cuándo usted viaja utiliza camión?

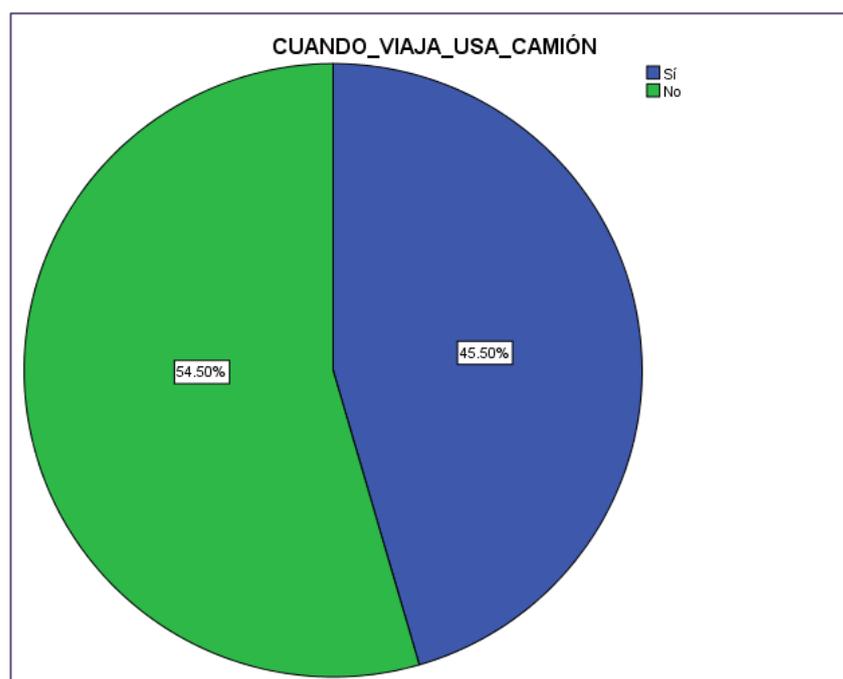


Figura 3.9: Viaje en camión

Análisis

Finalmente, la Figura 3.9, en relación a la misma pregunta: ¿Cuándo usted viaja cual o cuales de los siguientes medios de transporte utiliza?, evidencian que el 33% de los investigados usan camión para moverse.

Interpretación

Solo un tercio de los encuestados hace uso del transporte pesado. Este tipo de transporte es empleado por comerciantes para el traslado de productos particularmente a las provincias de Pichincha, Tungurahua, Guayas y Azuay, actualmente se este tipo de servicio de transporte se encuentra en periodo de formalización.

¿Por qué no utiliza bus urbano como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?

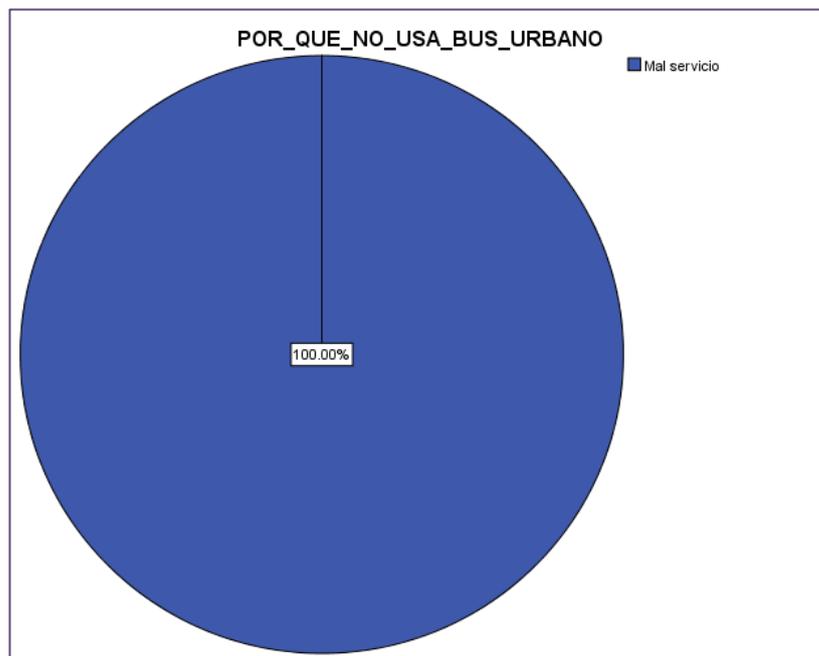


Figura 3.10: Motivos para no usar bus urbano

Análisis

En la Figura 3.10, relacionada con la pregunta: Dependiendo de la respuesta anterior. ¿Por qué no utiliza bus urbano como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?, tenemos que el 100% de aquellos que no usan bus urbano expresa no hacerlo por el mal servicio que este medio de transporte brinda.

Interpretación

Las personas no hacen uso del bus urbano debido al mal servicio de este medio de transporte. A pesar de las disposiciones de los organismos de control para que los buses urbanos trasladen personas solo hasta la capacidad máxima de asientos que tenga la unidad, la mayoría de vehículos hacen caso omiso.

¿Por qué no utiliza bus intracantonal como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?

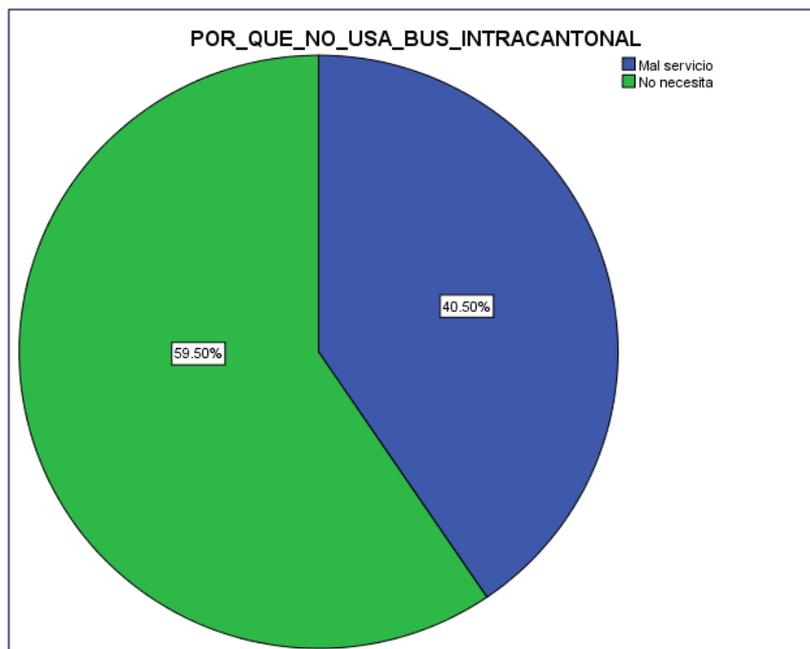


Figura 3.11: Motivos para no usar bus intracantonal

Análisis

En relación con la pregunta: Dependiendo de la respuesta anterior. ¿Por qué no utiliza bus intracantonal como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?, podemos observar en la tabla y gráfico que anteceden que el 40.5% no usa bus intracantonal por el mal servicio que este presta, mientras que el 59.5% expresa que no requiere de este servicio.

Interpretación

Los ciudadanos no hacen uso de los buses intracantonaes por el mal servicio y porque no lo necesitan. La mayoría de los vehículos de transporte intracantonal han rebasado su vida útil, y, al igual que los buses urbanos incumplen las disposiciones de llevar solo pasajeros sentados.

¿Por qué no utiliza buseta como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?

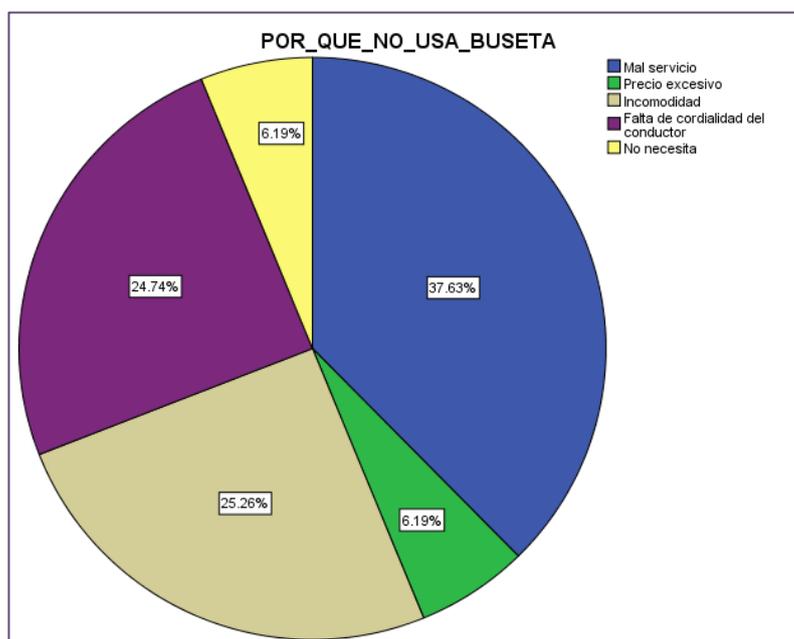


Figura 3.12: Motivos para no usar buseta

Análisis

De acuerdo con la Figura 3.12, correspondiente a la pregunta: Dependiendo de la respuesta anterior. ¿Por qué no utiliza buseta como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?, se evidencia que el 37.6% de los indagados expresa que no hacen uso de este medio de transporte por el mal servicio, el 6.2% dice no usarlo por el precio excesivo, 25.3% por la incomodidad, el 24,7% debido a la falta de cordialidad de quienes prestan el servicio y el 6.2% no lo necesita.

Interpretación

Las personas no usan busetas por el mal servicio, incomodidad y falta de cordialidad. Las busetas en su mayoría han superado su vida útil, viajan con exceso de pasajeros, especialmente cuando trasladan infantes.

¿Por qué no utiliza camioneta como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?

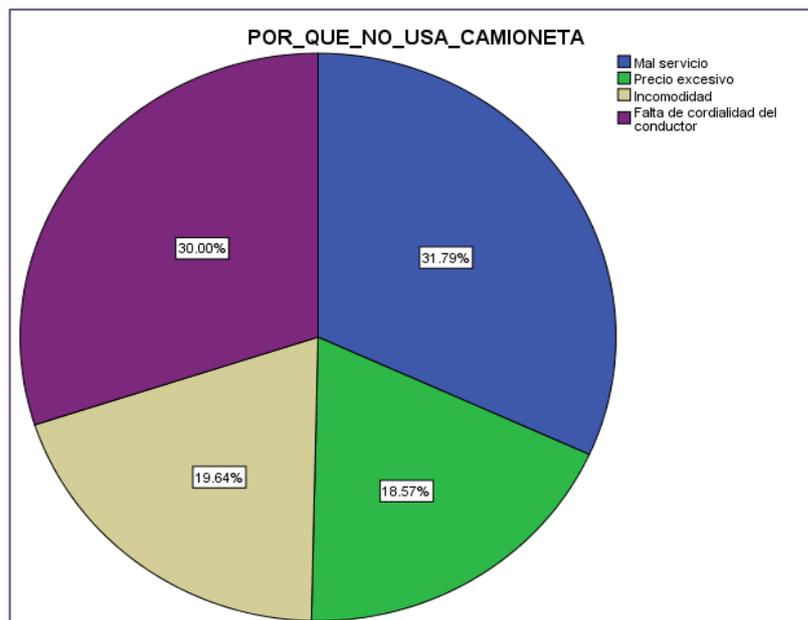


Figura 3.13: Motivos para no usar camioneta

Análisis

En referencia a la pregunta: Dependiendo de la respuesta anterior. ¿Por qué no utiliza camioneta como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?, la Figura 3.13, muestra que el 31.8% de los encuestados manifiestan no hacer uso de este medio de transporte por el mal servicio, el 18.6% dice no usarlo por el precio excesivo, 19.6% debido a la incomodidad, el 30% por la falta de cordialidad de quienes prestan el servicio.

Interpretación

Las personas no usan el transporte mixto por el mal servicio, incomodidad y falta de cordialidad. La falta de ofertantes del servicio de transporte mixto ha provocado que los usuarios utilicen servicios informales de transporte mixto que no brindan las garantías necesarias.

¿Por qué no utiliza taxi como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?

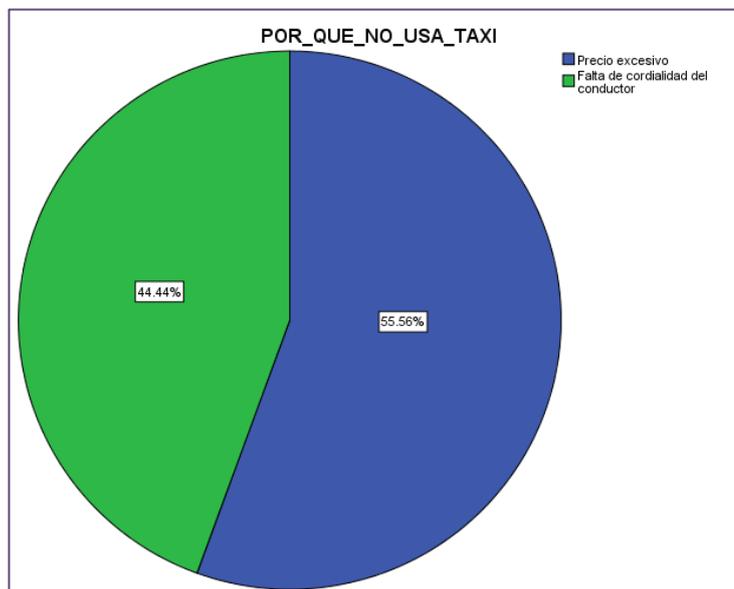


Figura 3.14: Motivos para no usar taxi

Análisis

Con relación a la pregunta: Dependiendo de la respuesta anterior. ¿Por qué no utiliza taxi como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?, la Figura 3.14, establece que el 55.6% de los investigados exponen no usar dicho servicio por el precio excesivo y el 44.4% por la falta de cordialidad de quienes prestan el servicio.

Interpretación

Los ciudadanos no usan taxi por el precio excesivo y falta de cordialidad. A pesar de existir una gran cantidad de ofertantes del servicio de taxi, muchos de ellos condicionan al usuario al momento de prestar sus servicios, escudándose en las distancias, el estado de las vías urbanas, entre otros factores.

¿Por qué no utiliza camión como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?

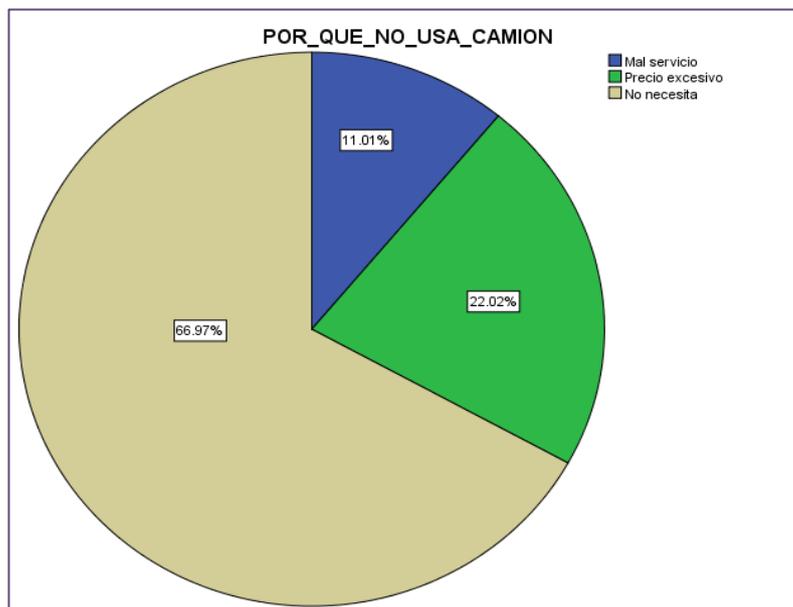


Figura 3.15: Motivos para no usar camión

Análisis

En la Figura 3.15, relacionada con la pregunta: Dependiendo de la respuesta anterior. ¿Por qué no utiliza camión como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?, se refleja que 11% no usa camión como medio de transporte por el mal servicio que este brinda, el 22% dice no usarlo por el precio excesivo, y el 67% no lo necesita.

Interpretación

Los investigados no hacen uso del transporte pesado porque no lo necesitan. Como ya se ha mencionado el transporte pesado es mayoritariamente utilizado por comerciantes y menor cantidad por personas que requieren los servicios de mudanza, incluso las ordenanzas municipales limitan su acceso a la ciudad.

¿Con que frecuencia utiliza el servicio de bus urbano?

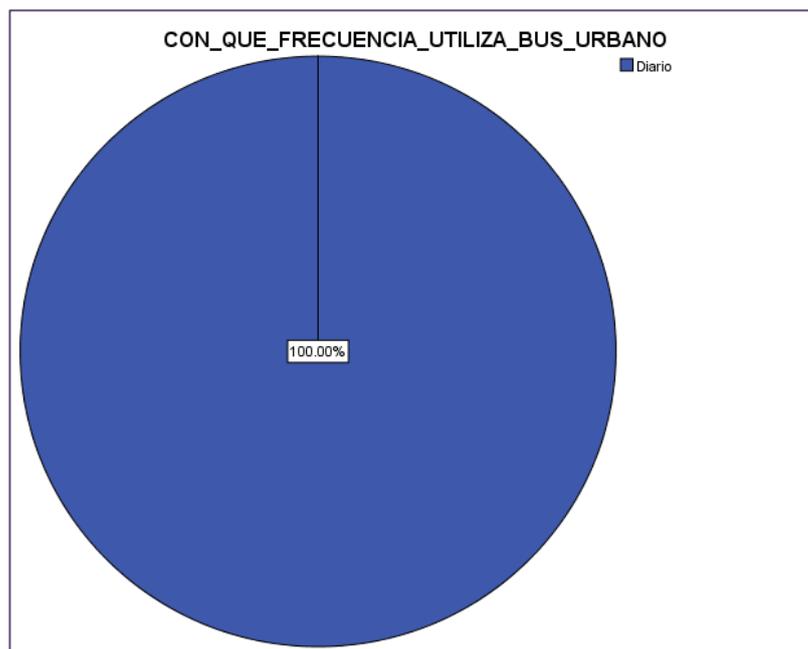


Figura 3.16: Frecuencia de uso de bus urbano

Análisis

Si observamos la Figura 3.16, que hace referencia a la pregunta: ¿Con que frecuencia utiliza el servicio bus urbano?, podemos observar que el 100% de quienes usan este medio de transporte lo hacen con una frecuencia diaria.

Interpretación

Las personas hacen uso del transporte urbano diariamente. El medio de transporte masivo de la ciudad de Riobamba es el transporte urbano, las personas lo utilizan primordialmente para movilizarse desde y hacia sus lugares de trabajo y de estudio dentro de la ciudad.

¿Con que frecuencia utiliza el servicio de bus intracantonal?

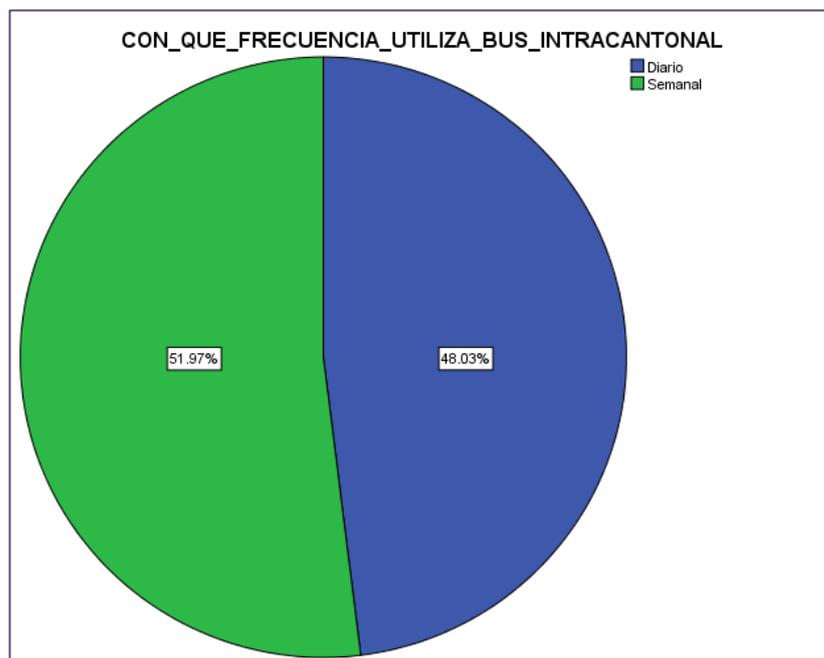


Figura 3.17: Frecuencia de uso de bus intracantonal

Análisis

De la pregunta: ¿Con que frecuencia utiliza el servicio bus intracantonal?, se obtuvieron las siguientes respuestas como se muestra en la Figura 3.17, que anteceden, el 48% de los encuestados hacen uso de este medio diariamente, mientras que el 52% restante lo hace semanalmente.

Interpretación

Los ciudadanos usan buses intracantoniales diaria y semanalmente. Quienes hacen uso de este medio de transporte son personas que viven en los cantones aledaños y que se movilizan desde y hacia sus lugares de trabajo y estudio ubicados en la capital de provincia.

¿Con que frecuencia utiliza el servicio de buseta?

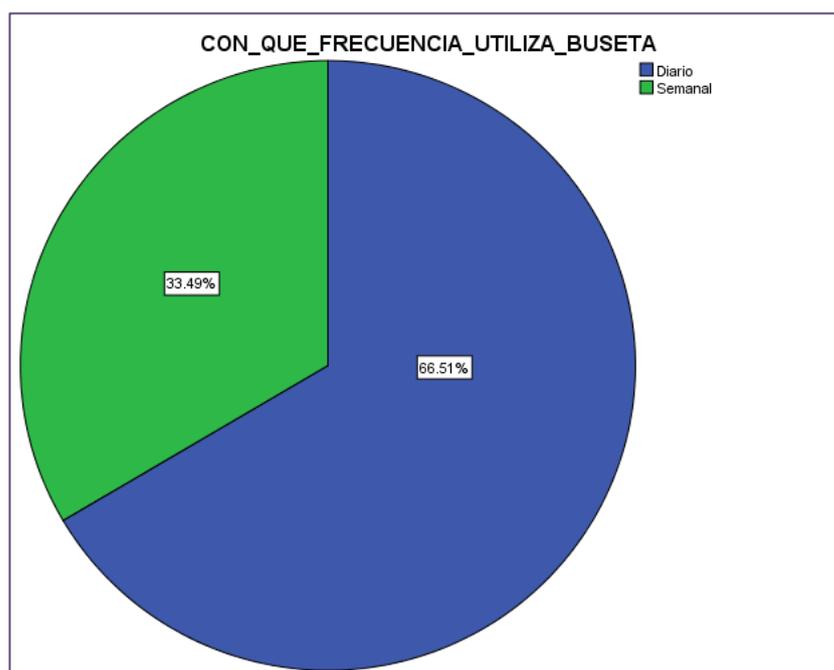


Figura 3.18: Frecuencia de uso de buseta

Análisis

Con relación a la pregunta: ¿Con que frecuencia utiliza el servicio buseta?, la Figura 3.18, establece que el 65.5% de los indagados utilizan este medio de transporte de forma diaria y el 33.5% lo utiliza semanalmente.

Interpretación

Las personas hacen uso de las busetas diariamente, especialmente los estudiantes de primaria, secundaria y nivel superior que se movilizan en la mañana, tarde y noche desde y hacia los centros educativos que se ubican en la ciudad, también utilizan este servicio empresas públicas y privadas para el traslado de su personal.

¿Con que frecuencia utiliza el servicio de camioneta?

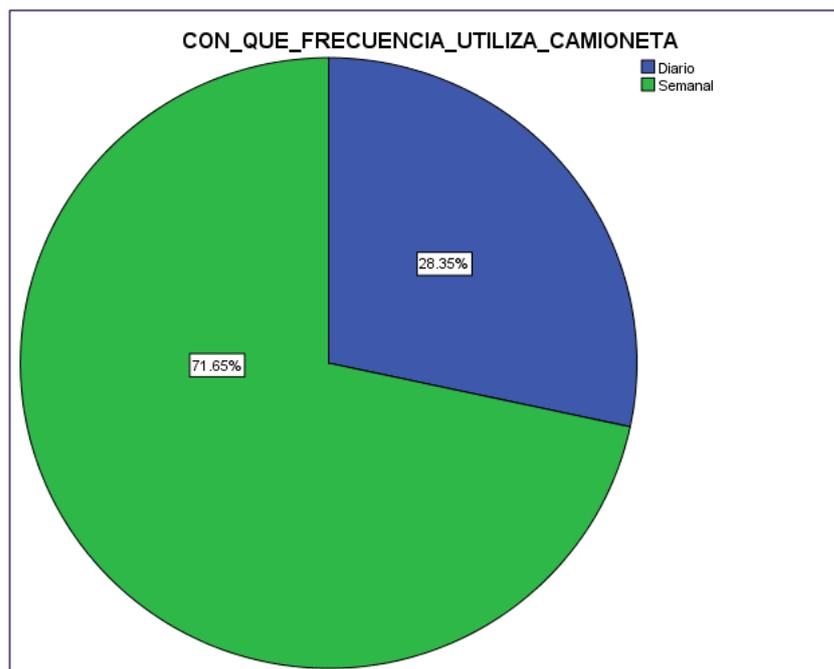


Figura 3.19: Frecuencia de uso de camioneta

Análisis

Las respuestas de la pregunta: ¿Con que frecuencia utiliza el servicio camioneta?, se integran en la Figura 3.19, donde se establece que el 28.3% de los investigados usan este medio de transporte con una frecuencia diaria y el 71.7% lo hacen con una frecuencia semanal.

Interpretación

Las personas usan el transporte mixto semanalmente. Los usuarios de este tipo de transporte son los clientes de los mercados locales, terminales de transferencia de pasajeros y carga, turistas que gustan del montañismo y primordialmente empresas públicas y privadas como la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, la Empresa Eléctrica, entre otras.

¿Con que frecuencia utiliza el servicio de taxi?

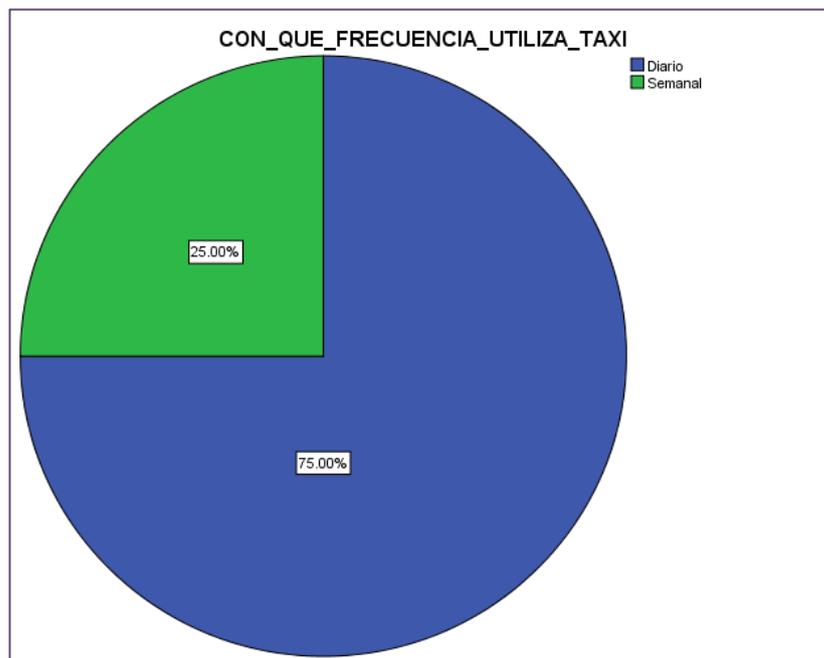


Figura 3.20: Frecuencia de uso de taxi

Análisis

La Figura 3. 20, contiene las respuestas de la pregunta: ¿Con que frecuencia utiliza el servicio taxi?, donde resalta que el 75% de la población investigada usa el taxi diariamente mientras que el 25% lo hace semanalmente.

Interpretación

Los riobambeños usan taxi diariamente. En la ciudad de Riobamba existe gran demanda de este tipo de servicio, los riobambeños no suelen salir con anticipación a los centros de estudio o lugares de trabajo, por lo que el servicio de taxi se convierte en un gran aliado para su pronta movilización.

¿Con que frecuencia utiliza el servicio de camión?

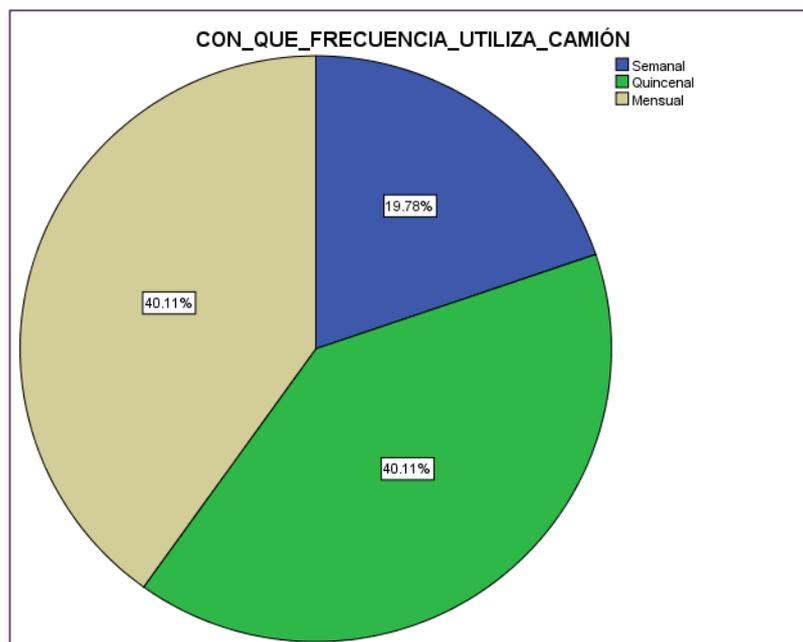


Figura 3.21: Frecuencia de uso de camión

Análisis

Con referencia a la pregunta: ¿Con que frecuencia utiliza el servicio camión?, se han obtenido las siguientes respuestas por parte de los encuestados: el 19.8% expresa hacer uso de este medio de transporte semanalmente, el 40.1% menciona usarlo con una frecuencia quincenal y el 40.1% restante dice usarlo mensualmente.

Interpretación

Las personas hacen uso del transporte pesado quincenal y mensualmente. La frecuencia de uso de este tipo de transporte no es tan alta como la del resto de transportes, incluso por las distancias que deben recorrer los vehículos, muchos de los cuales conectan Sierra, Costa y Oriente.

¿Por cuál o cuáles de los fines utiliza bus urbano: por trabajo, estudio, deporte, paseo/turismo?

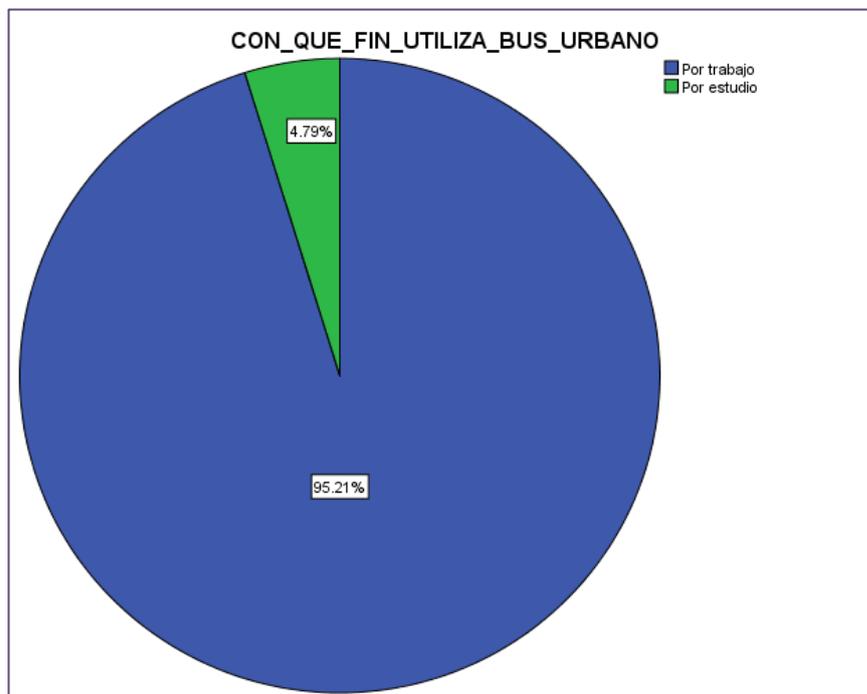


Figura 3.22: Finalidad de uso de bus urbano

Análisis

Con relación a la pregunta: ¿Por cuál o cuáles de los fines siguientes utiliza el servicio de bus urbano?, tenemos que el 78.4% lo usa para trasladarse a su trabajo, mientras que el 21.6% lo hace para movilizarse a su centro de estudios.

Interpretación

Las personas utilizan bus urbano para movilizarse a su lugar de trabajo y de estudio. El precio del pasaje accesible lo vuelve el transporte popular del cual se beneficia una gran parte de la población riobambeña desde los 5 hasta los 85 años.

¿Por cuál o cuáles de los fines utiliza bus intracantonal: por trabajo, estudio, deporte, paseo/turismo?

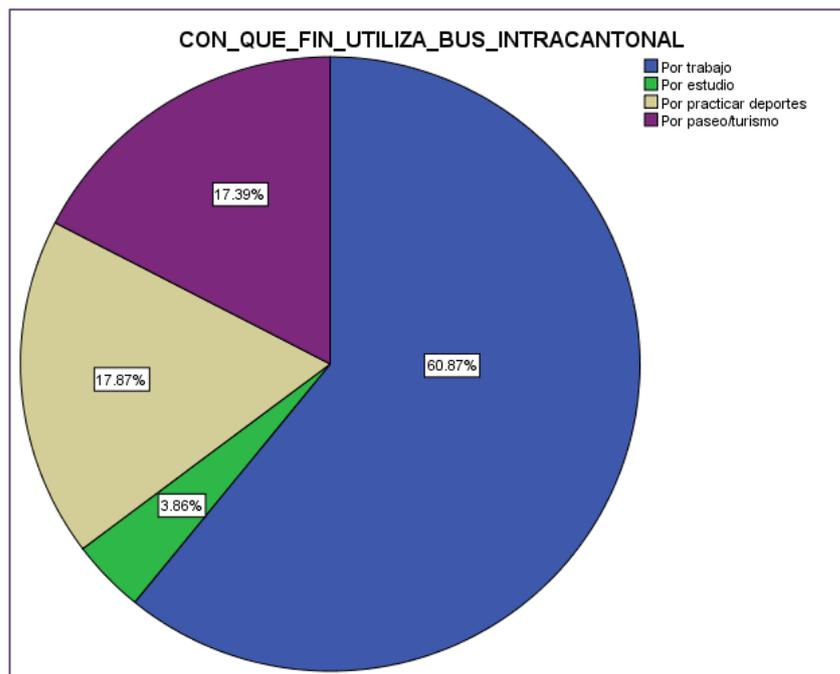


Figura 3.23: Finalidad de uso bus intracantonal

Análisis

La Figura 3.23, muestra las respuestas de la pregunta: ¿Por cuál o cuáles de los fines siguientes utiliza el servicio de bus intracantonal?, donde se evidencia que el 52.3% de los indagados expresan hacer uso de este medio de transporte por trabajo, el 12.9% lo usa por estudio, el 17.6% por practicar deportes y el 17.2% por paseo.

Interpretación

La mayoría de los ciudadanos usan bus intracantonal por trabajo. Desde los cantones cercanos y parroquias rurales se trasladan diariamente una considerable cantidad de personas hasta la ciudad para realizar diferentes labores en la empresa pública y privada.

¿Por cuál o cuáles de los fines utiliza buseta: por trabajo, estudio, deporte, paseo/turismo?

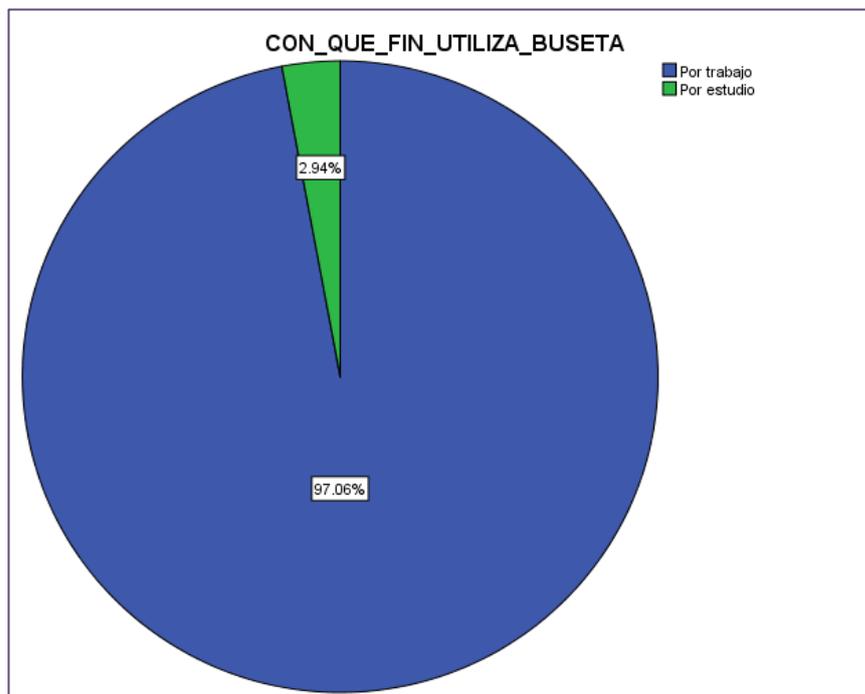


Figura 3.24: Finalidad de uso de buseta

Análisis

En concordancia con la pregunta: ¿Por cuál o cuáles de los fines siguientes utiliza el servicio de buseta?, la Figura 3.24, muestra que un 83% del total de encuestados manifiestan usar este medio de transporte por motivos de trabajo y el 17% restante confiesa usarlo por motivos de estudio.

Interpretación

Las personas usan busetas por trabajo y estudio. El medio de transporte escolar legalmente establecido es el transporte en busetas que trasladan mayormente estudiantes de educación inicial, primaria y secundaria hacia los centros educativos y personal de instituciones públicas y privadas.

¿Por cuál o cuáles de los fines utiliza camioneta: por trabajo, estudio, deporte, paseo/turismo?

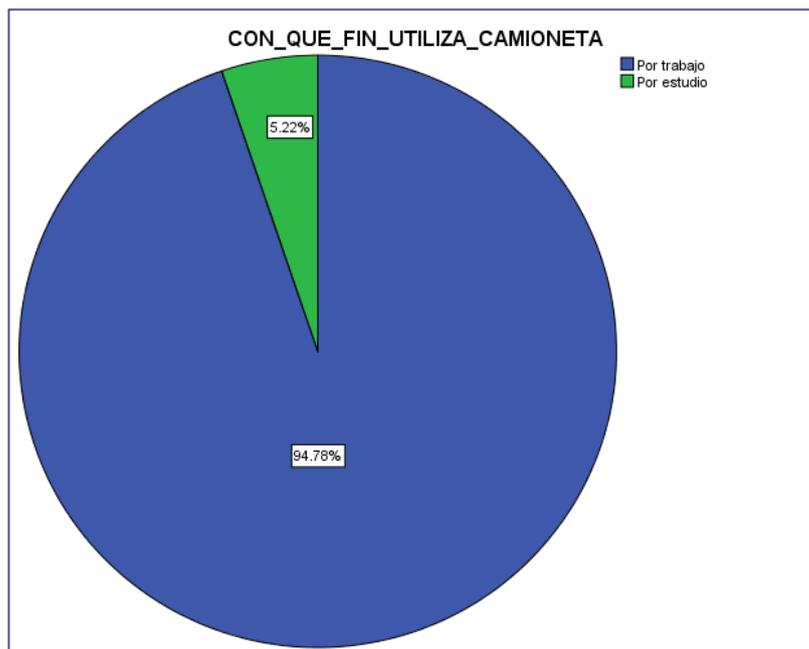


Figura 3.25: Finalidad de uso de camioneta

Análisis

Las respuestas a la pregunta: ¿Por cuál o cuáles de los fines siguientes utiliza el servicio de camioneta?, se insertan en la Figura 3.25, donde se expone que del total de quienes usan camioneta el 94.78% lo hace por trabajo y el 5.22% lo hace por estudio.

Interpretación

Los usuarios emplean el transporte mixto por motivos de trabajo. Este tipo de transporte al contemplar el traslado de carga y pasajeros es empleado por motivos de comercio y para el traslado de productos de consumo hacia los hogares de los ciudadanos o por empresas que requieren del servicio.

¿Por cuál o cuáles de los fines utiliza taxi: por trabajo, estudio, deporte, paseo/turismo?

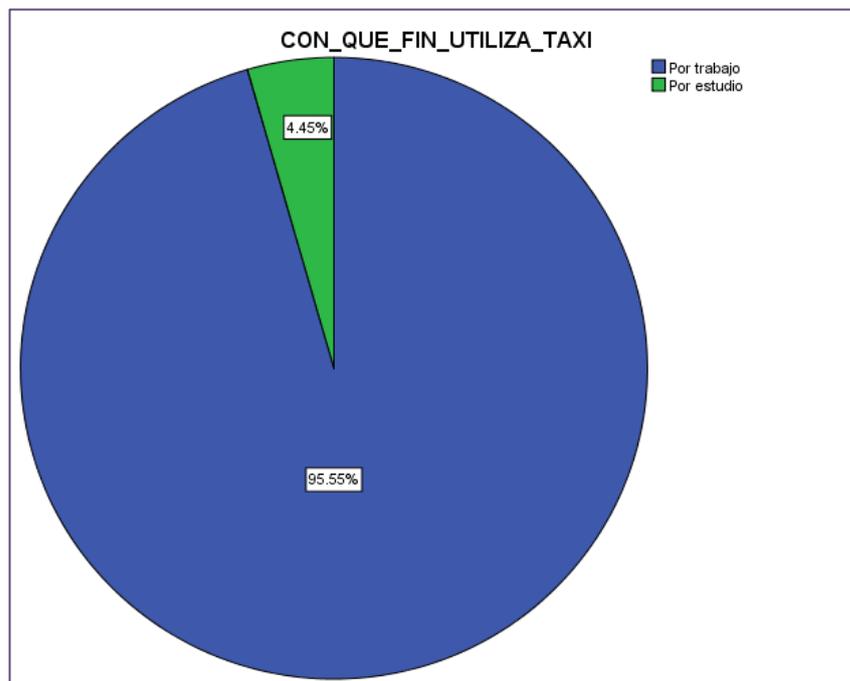


Figura 3.26: Finalidad de uso de taxi

Análisis

En referencia a la pregunta: ¿Por cuál o cuáles de los fines siguientes utiliza el servicio de taxi?, en la Figura 3.26, se establece que el 79.5% de quienes usan este medio de transporte lo hacen por cuestiones de trabajo mientras que el 20.5% restante lo hace por cuestiones de estudio.

Interpretación

Como ya se ha mencionado los riobambeños siempre llevan el tiempo justo por lo que es habitual y casi obligatorio el uso de taxis para trasladarse al trabajo y lugar de estudios.

¿Por cuál o cuáles de los fines utiliza camión: por trabajo, estudio, deporte, paseo/turismo?

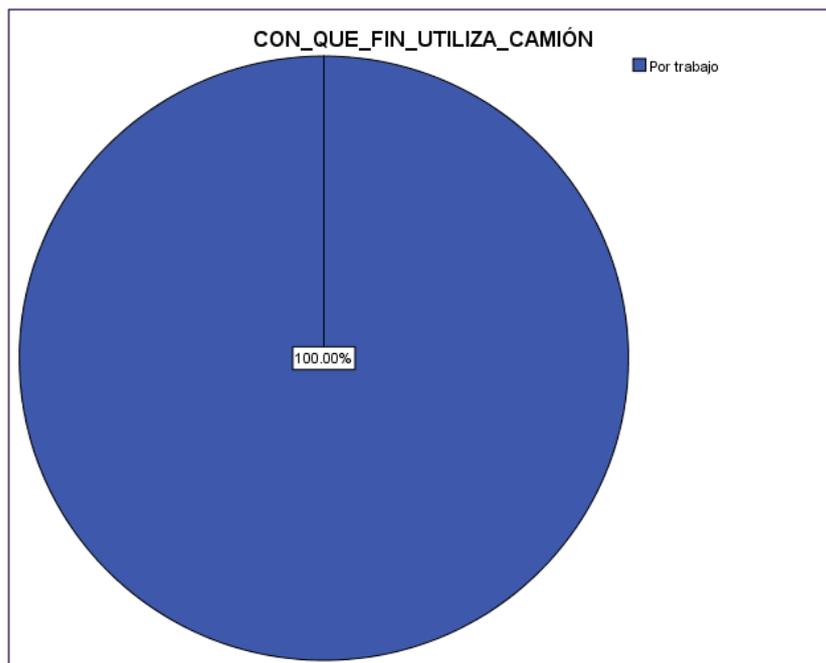


Figura 3.27: Finalidad de uso de camión

Análisis

En relación con la pregunta: ¿Por cuál o cuáles de los fines siguientes utiliza el servicio de camión?, en la Figura 3.27, se determina que de la población que hace uso de camiones el 100% lo hace por motivos de trabajo.

Interpretación

Las personas usan el transporte pesado por trabajo, la comercialización de legumbres es una de las principales actividades de los habitantes de los cantones aledaños a Riobamba, muchos de los cuales cuentan con sus propios vehículos de transporte pesado para el traslado de sus productos.

Cuando viaja en bus urbano, ¿cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje hasta que llega a su destino?

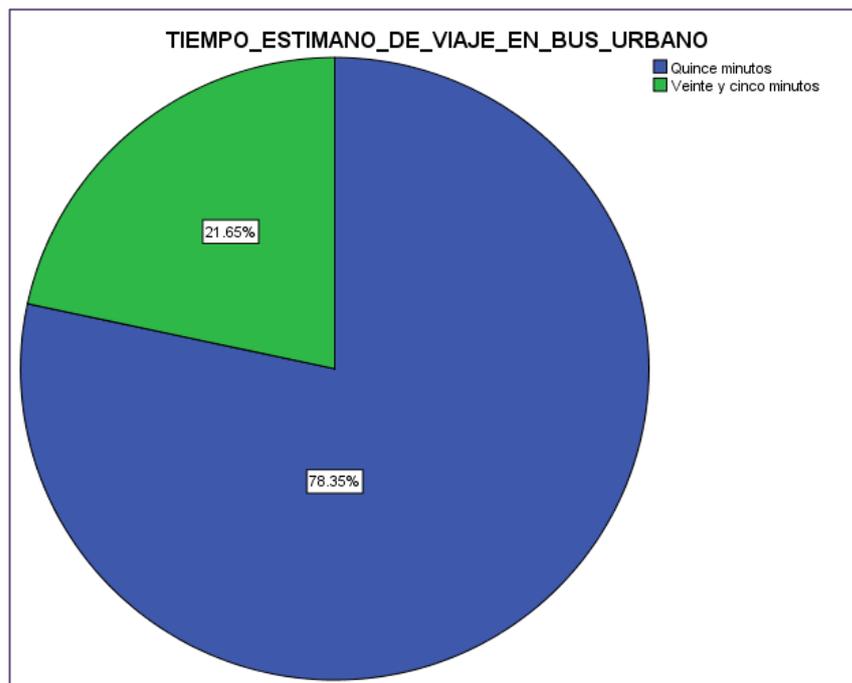


Figura 3.28: Tiempo de viaje en bus urbano

Análisis

Las respuestas de la pregunta: ¿Cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje en bus urbano hasta que llega a su destino?, se han insertado en la Figura 3.28, donde se observa que el 78.4% estima un tiempo de viaje promedio de 15 minutos y el 21.6% un tiempo de 25 minutos.

Interpretación

Las personas viajan en bus urbano alrededor de 20 minutos en promedio. Un bus urbano tarda en promedio una hora treinta minutos en completar su recorrido, las personas que viajan en este medio de transporte por lo general permanecen en las unidades de 15 a 25 minutos.

Cuando viaja en bus intracantonal, ¿cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje hasta que llega a su destino?

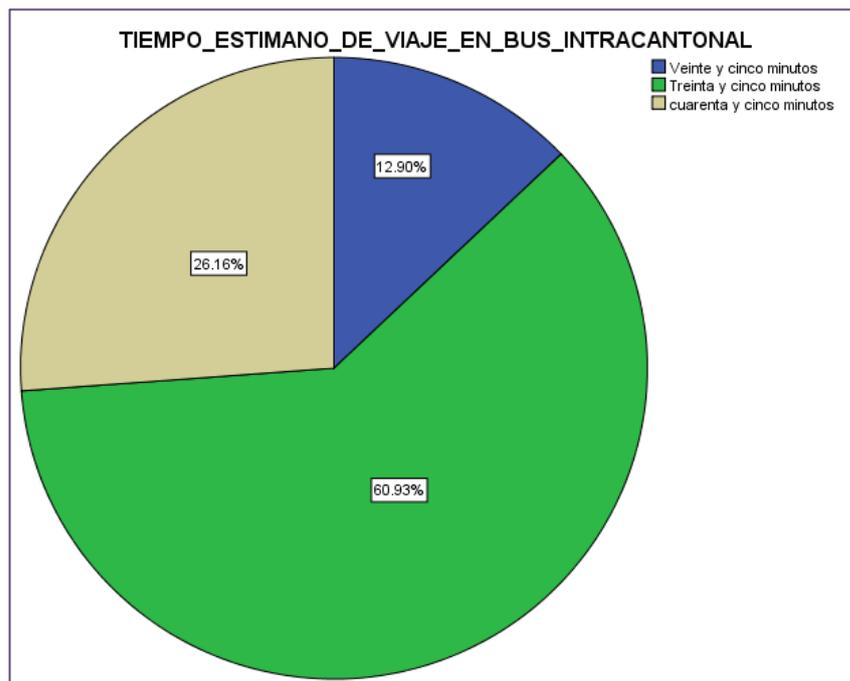


Figura 3.29: Tiempo de viaje en bus intracantonal

Análisis

En referencia a la pregunta: ¿Cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje en bus intracantonal hasta que llega a su destino?, la Figura 3.29, muestra que el 12.9% dicen viajar un promedio de 25 minutos, el 60.9% manifiesta viajar un promedio de 35 minutos y un 26.2% viaja en promedio 45 minutos.

Interpretación

Los ciudadanos viajan en bus intracantonal alrededor de 30 minutos en promedio. Las parroquias rurales y cantones aledaños no se encuentran muy distantes de la ciudad su distancia oscila entre 10 y 15 Km.

Cuando viaja en buseta, ¿cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje hasta que llega a su destino?

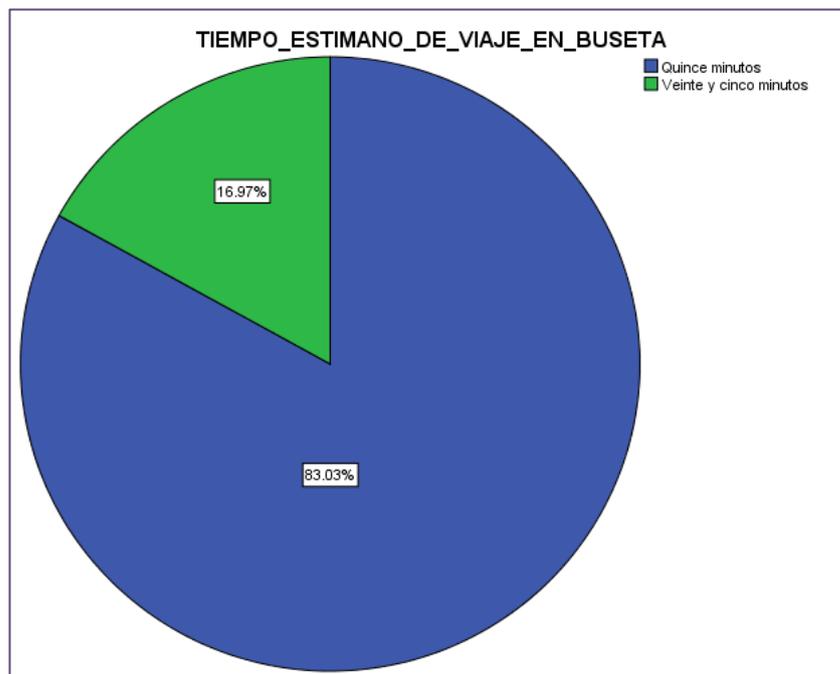


Figura 3.30: Tiempo de viaje en buseta

Análisis

En la Figura 3.30, se observan las respuestas a la pregunta: ¿Cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje en buseta hasta que llega a su destino?, donde resalta que el 83% viaja alrededor de 15 minutos y el 17% un promedio de 25 minutos.

Interpretación

Las personas viajan en buseta alrededor de 15 minutos. Las instituciones educativas de nivel inicial, medio y superior, así como las empresas públicas y privadas se encuentra en la mayoría de los casos en el centro de la urbe y minoría se encuentra a pocos minutos por lo que las personas permanecen poco tiempo en las busetas que las transportan.

Cuando viaja en camioneta, ¿cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje hasta que llega a su destino?

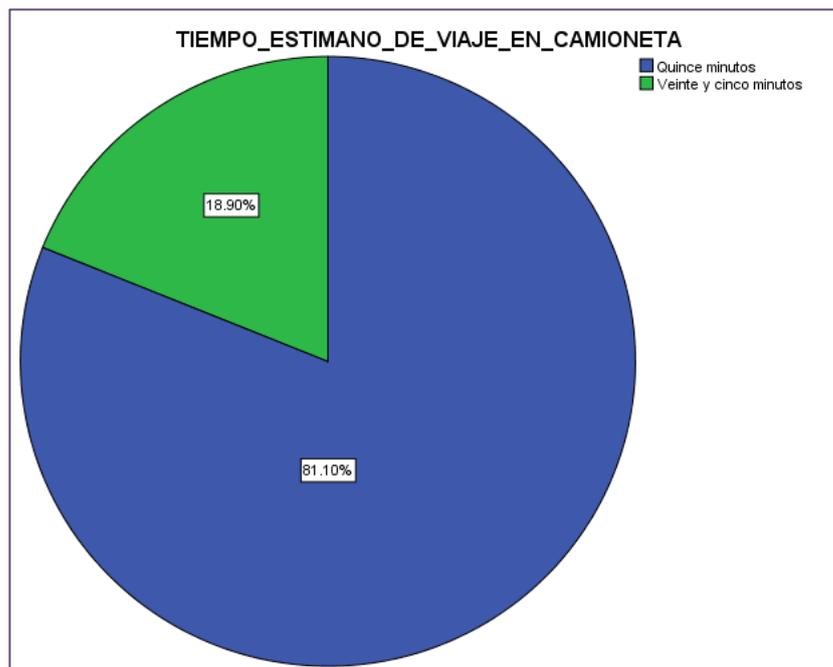


Figura 3.31: Tiempo de viaje en camioneta

Análisis

Con relación a la pregunta: ¿Cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje en camioneta hasta que llega a su destino?, la Figura 3.31, muestra que 81.1% de quienes usan camioneta viajan un promedio de 15 minutos mientras que el 18.9% viajan alrededor de 25 minutos.

Interpretación

Las personas viajan en los medios de transporte mixto alrededor de 15 minutos. Los mercados principales de la ciudad no se ubican tan distantes y tienen varias alternativas de acceso y salida, lo que facilita la movilización de personas con sus cargas a sus respectivos destinos.

Cuando viaja en taxi, ¿cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje hasta que llega a su destino?

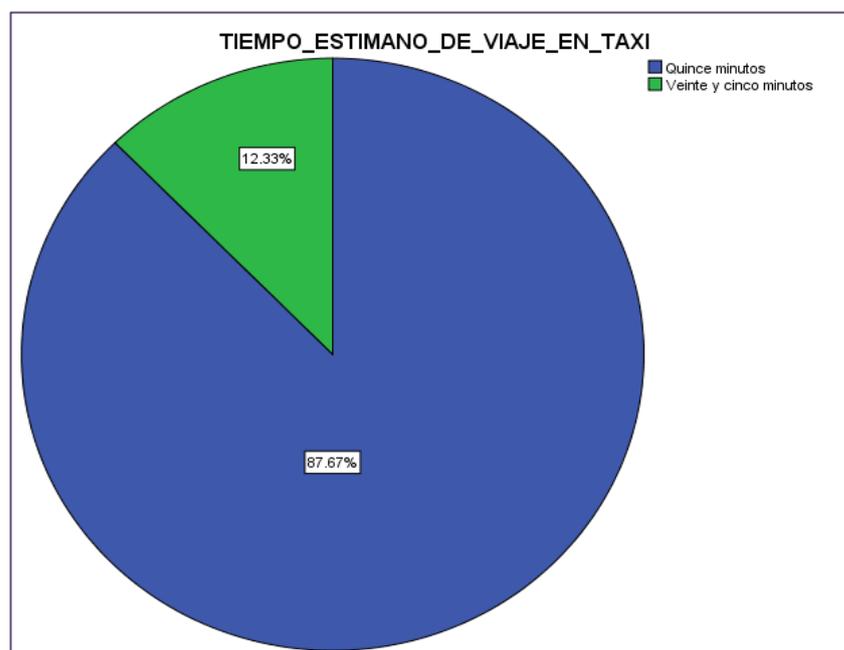


Figura 3.32: Tiempo de viaje en taxi

Análisis

Dentro de las respuestas obtenidas de la pregunta: ¿Cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje en taxi hasta que llega a su destino?, como se indica en la Figura 3.32, hemos obtenido que un 87.7% viaja alrededor de quince minutos y el 12.3% estima un tiempo de 25 minutos.

Interpretación

Las personas viajan en taxi un promedio de 15 minutos. La geografía de la ciudad de Riobamba es plana, tiene amplias calles y varias avenidas que permiten la descongestión vehicular por lo que los traslados en vehículos pequeños como el taxi aún es una buena alternativa de movilidad.

Cuando viaja en camión, ¿cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje hasta que llega a su destino?

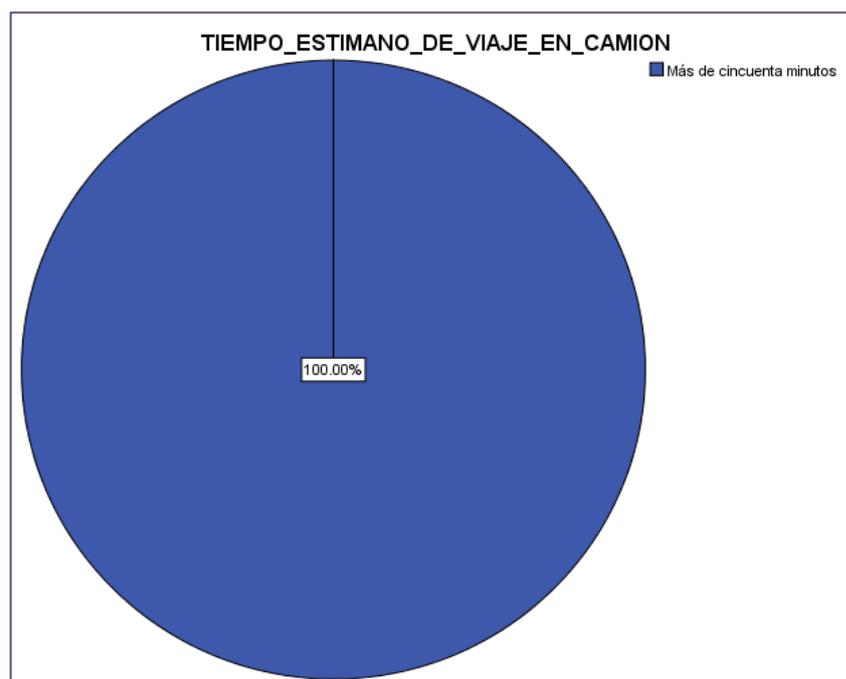


Figura 3.33: Tiempo de viaje en taxi

Análisis

En concordancia con la pregunta: ¿Cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje en camión hasta que llega a su destino?, dentro de la Figura 3.33, se observa que el 100% de las personas que viajan en camión lo hacen por más de cincuenta minutos.

Interpretación

Los usuarios viajan en vehículos de transporte pesado más de cincuenta minutos. Las distancias entre cantones cuando se trata de trasladar carga pesada deben recorrerse en un mayor tiempo, más aún si se viaja a otras provincias.

¿Usted que viaja en bus urbano, según su experiencia con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?

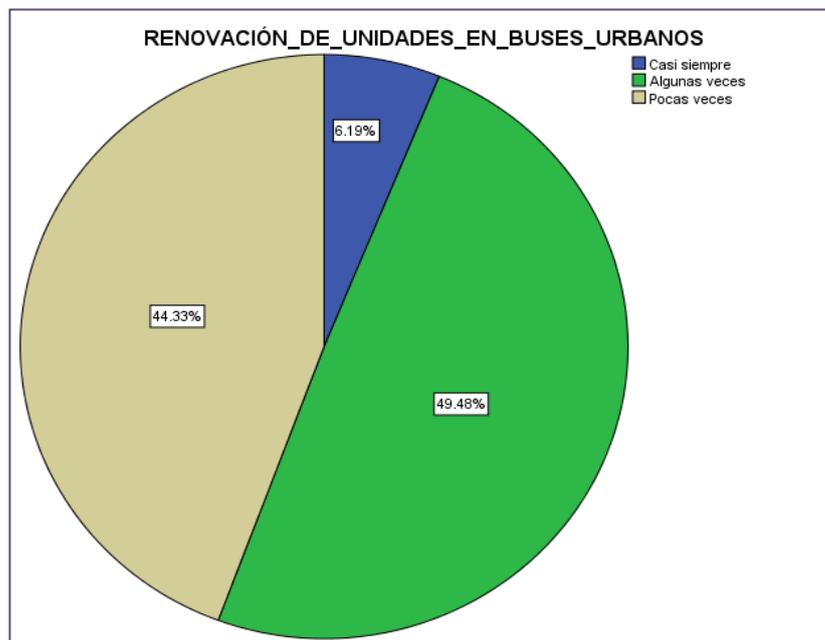


Figura 3.34: Renovación de buses urbanos

Análisis

En la Figura 3.34, se insertan las respuestas a la pregunta: ¿Usted que viaja en bus urbano, según su experiencia, con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?, se ha obtenido que el 6.2% ha constatado que las unidades se renuevan casi siempre, el 49.5% dice que se renuevan algunas veces y el 44.3% restante expresa que se renuevan pocas veces.

Interpretación

Los vehículos de transporte urbano no se renuevan frecuentemente. La mayoría de los propietarios de los vehículos debido a los altos costos y en parte al afán de generar mayor ingresos económicos no renuevan periódicamente sus vehículos.

¿Usted que viaja en bus intracantonal, según su experiencia con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?

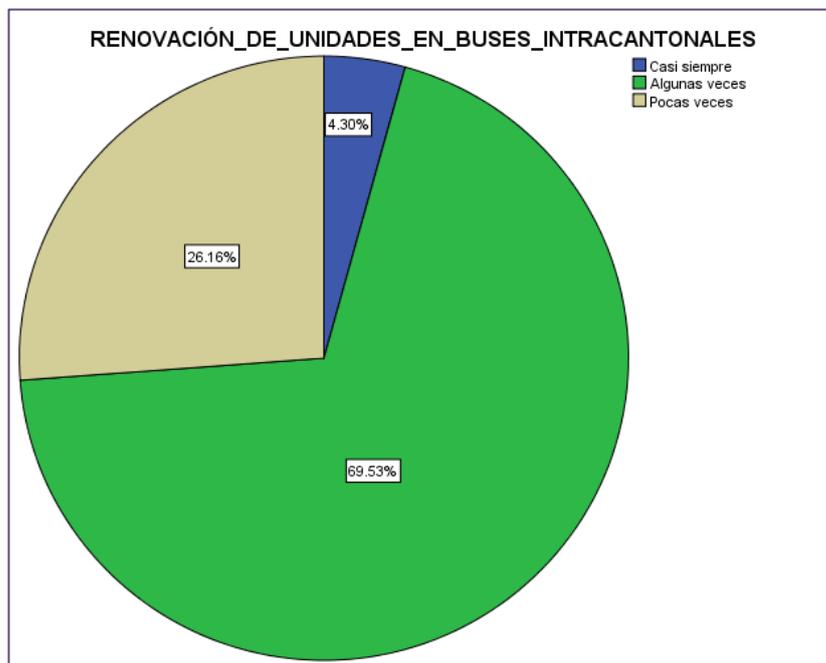


Figura 3.35: Renovación de buses intracantonaes

Análisis

Con referencia a la pregunta: ¿Usted que viaja en bus intracantonal, según su experiencia, con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?, en la Figura 3.35, se observa que el 4.3% expresa que las unidades se renuevan casi siempre, el 69.5% dice que se renuevan algunas veces y el 26.2% restante manifiesta que se renuevan pocas veces.

Interpretación

Los vehículos de transporte intracantonal no se renuevan frecuentemente. Al no existir una actualización de las tablas de vida útil de las unidades de transporte público se continúa trabajando con los mismos vehículos que en algunos casos superan los doce años de servicio.

¿Usted que viaja en buseta, según su experiencia con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?

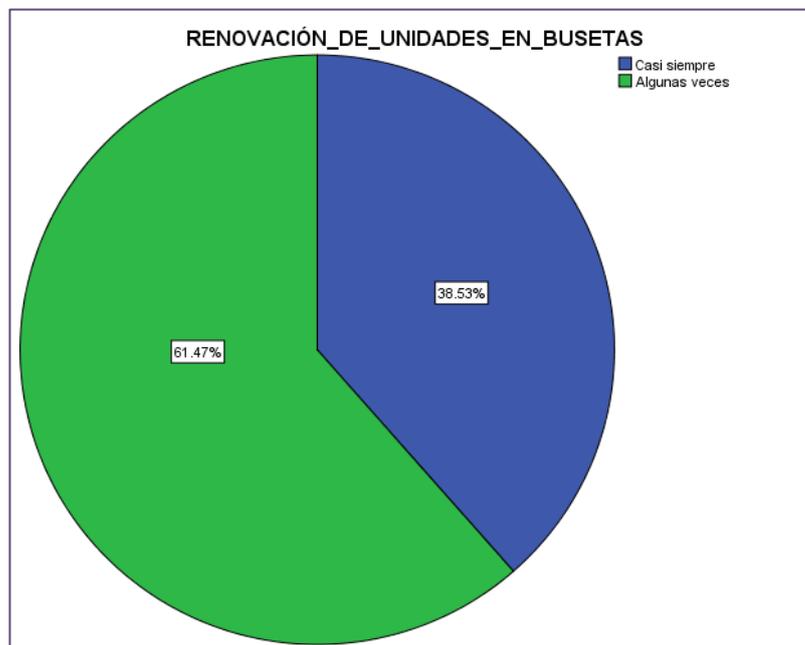


Figura 3.36: Renovación de busetas

Análisis

Relacionado con la pregunta: ¿Usted que viaja en buseta, según su experiencia, con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?, la Figura 3.36, da a conocer que el 38.5% manifiesta que las busetas se renuevan casi siempre y el 61.5% expresa que estas se renuevan algunas veces.

Interpretación

Las busetas se renuevan con más frecuencia que los buses urbanos e intracantonales. El traslado de grupos de atención prioritaria como niñas, niños y adolescentes requiere que se cumplan con las disposiciones de ley, razón por la cual los propietarios de vehículos deben renovar con más frecuencia sus unidades.

¿Usted que viaja en camioneta, según su experiencia con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?

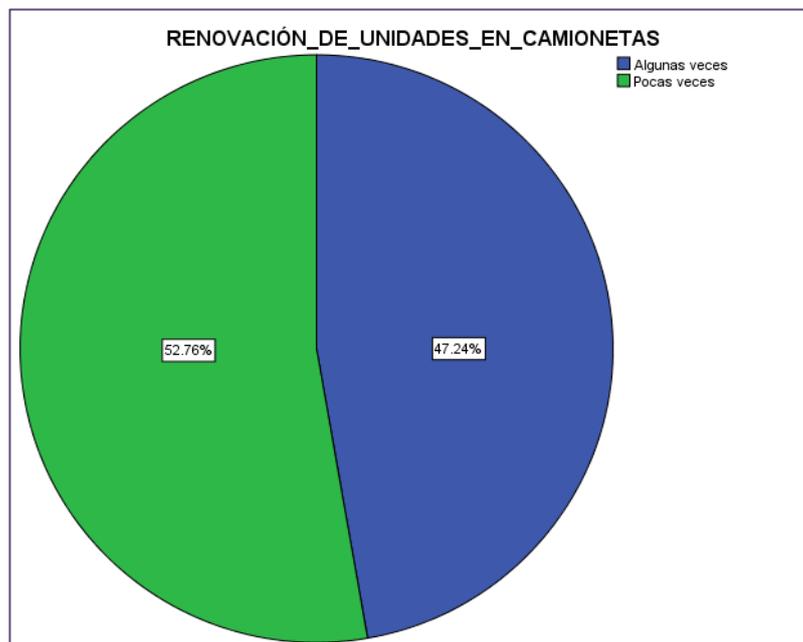


Figura 3.37: Renovación de camionetas

Análisis

Las respuestas a la pregunta: ¿Usted que viaja en camioneta, según su experiencia, con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?, se muestran en la Figura 3.37, donde resalta que el 47.2% dice que las camionetas se renuevan algunas veces mientras que el 52.8% expresa que se renuevan pocas veces.

Interpretación

Los vehículos de transporte mixto no se renuevan frecuentemente. Se observan especialmente en el transporte mixto informal vehículos que superan los doce años de vida útil, mismas que tienden a representar un riesgo para los usuarios y los propios conductores.

¿Usted que viaja en taxi, según su experiencia con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?

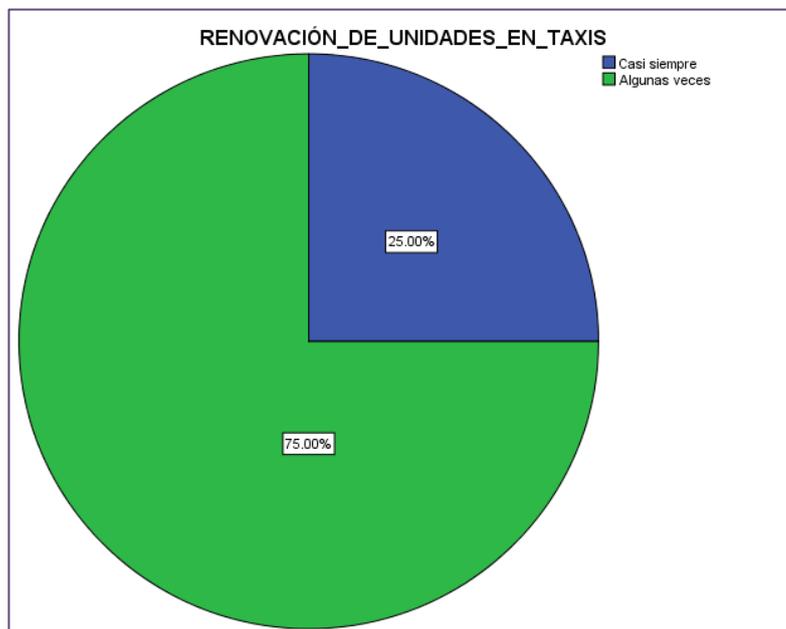


Figura 3.38: Renovación de taxis

Análisis

En relación a la pregunta: ¿Usted que viaja en taxi, según su experiencia, con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?, en la Figura 3.38, el 25% de quienes viajan en taxi expresan que estos vehículos se renuevan casi siempre y el 75% restante expone que las unidades se renuevan algunas veces.

Interpretación

Los taxis se renuevan con más frecuencia que los buses urbanos e intracantoniales y los vehículo de transporte mixto. Gracias al plan de chatarrización el parque automotor de los taxis se ha renovado en la ciudad de Riobamba.

¿Usted que viaja en taxi, según su experiencia con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?

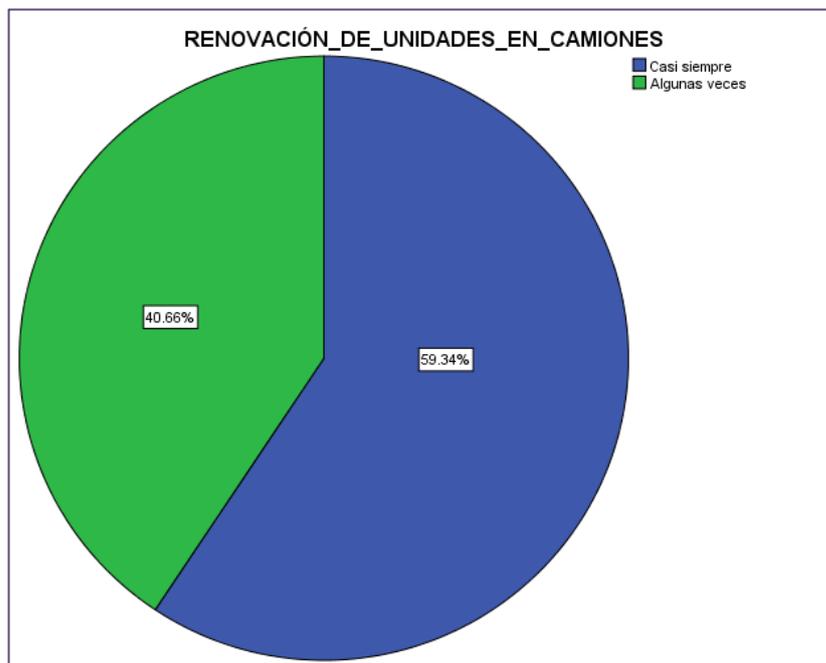


Figura 3.39: Renovación de camiones

Análisis

Si consideramos la pregunta: ¿Usted que viaja en camión, según su experiencia, con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?, la Figura 3.39, muestra que el 59.3% de quienes hacen uso de este medio de transporte han constatado que las unidades se renuevan casi siempre y el 40.7% dice que los vehículos se renuevan algunas veces.

Interpretación

Las unidades de transporte pesado se renuevan con más frecuencia que los buses urbanos, intracantoniales y vehículos de transporte mixto. Los viajes largos obligan a los propietarios de los vehículos a renovar sus unidades para minimizar el riesgo de accidentes.

¿En cuánto a la limpieza, los buses urbanos en los que usted viaja se mantienen?

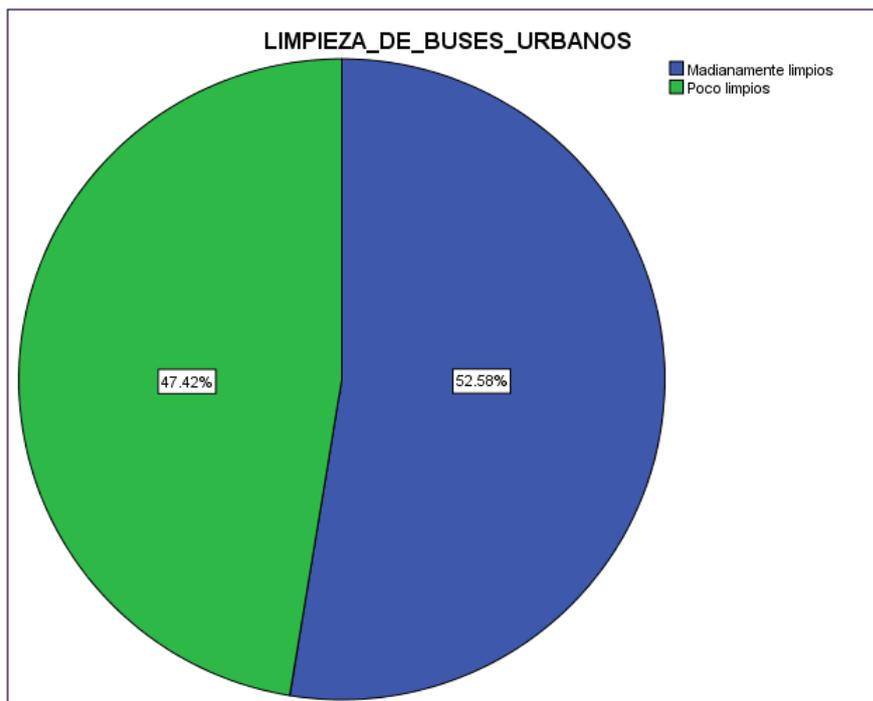


Figura 3.40: Limpieza en buses urbanos

Análisis

La Figura 3.40, en relación a la pregunta: ¿En cuánto a la limpieza, los buses urbanos en los que usted viaja se mantienen?, revelan que el 52.6% expresa que los vehículos se mantienen medianamente limpios y el 47.4% dice que estos permanecen poco limpios.

Interpretación

Los buses urbanos no se mantienen adecuadamente limpios. La colocación de basureros en los buses urbanos ha dado lugar a que las unidades se mantengan más limpias que en el pasado.

¿En cuánto a la limpieza, los buses intracantoniales en los que usted viaja se mantienen?

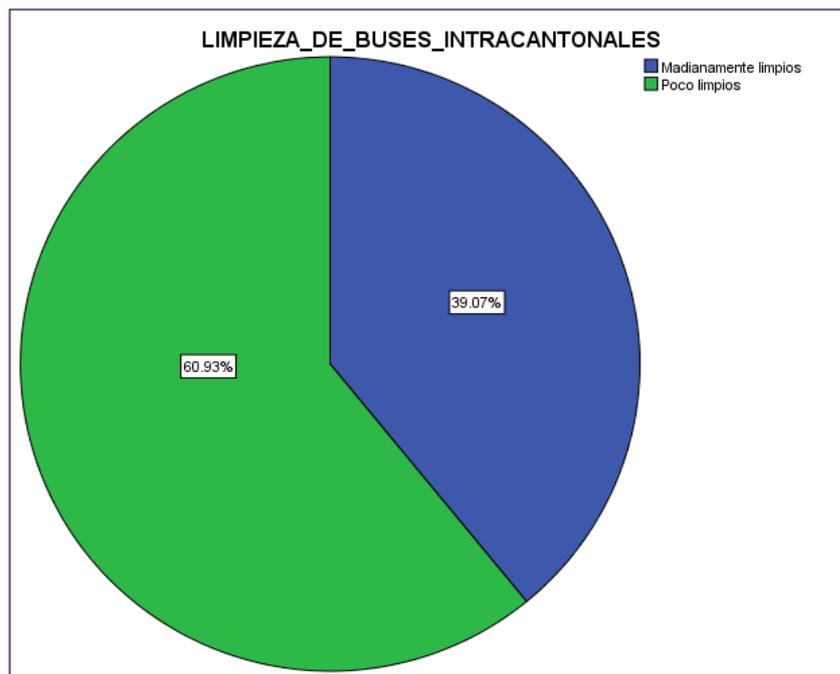


Figura 3.41: Limpieza en buses intracantoniales

Análisis

En referencia a la pregunta: ¿En cuánto a la limpieza, los buses intracantoniales en los que usted viaja se mantienen?, la Figura 3. 41, muestra que el 39.1% dice que los vehículos se mantienen medianamente limpios mientras que el 60.9% expresa que estos permanecen poco limpios.

Interpretación

Los buses intracantoniales se mantienen sucios. Por lo general en estos medio de transporte se trasladan no solo personas sino también carga y animales de granja, lo que provoca que las unidades no se mantengan limpias.

¿En cuánto a la limpieza, las busetas en los que usted viaja se mantienen?

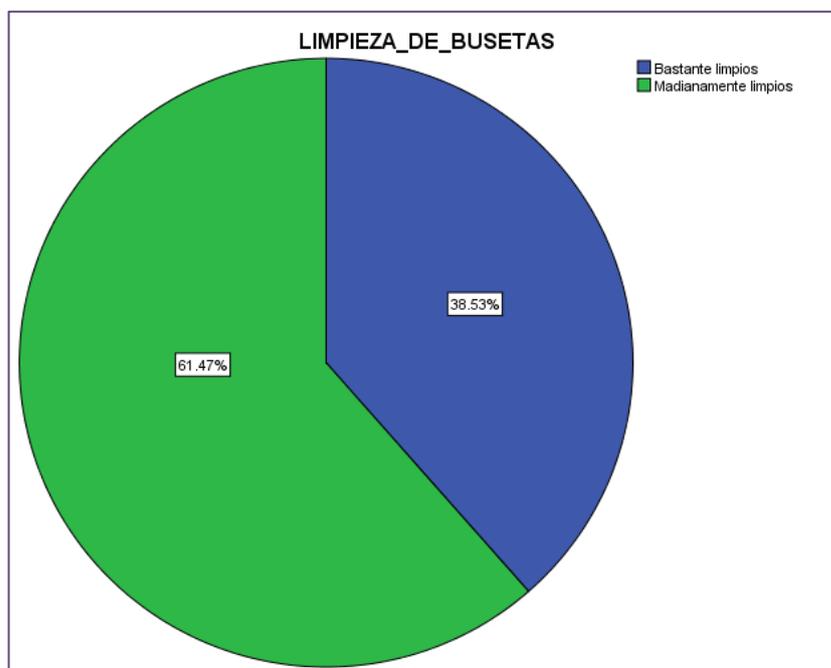


Figura 3.42: Limpieza en busetas

Análisis

Si observamos las respuestas de la pregunta: ¿En cuánto a la limpieza, las busetas en las que usted viaja se mantienen?, la Figura 3.42, revela que el 38.5% manifiesta que las unidades se mantienen bastante limpias en tanto que el 61.5% expresa que los vehículos están medianamente limpias.

Interpretación

Las busetas se mantienen medianamente limpias. Los niños que hacen uso de este tipo de transporte se caracterizan en su mayoría por ser desordenados, lo que da lugar a que las busetas permanezcan no tan limpias como deberían.

¿En cuánto a la limpieza, las camionetas en los que usted viaja se mantienen?

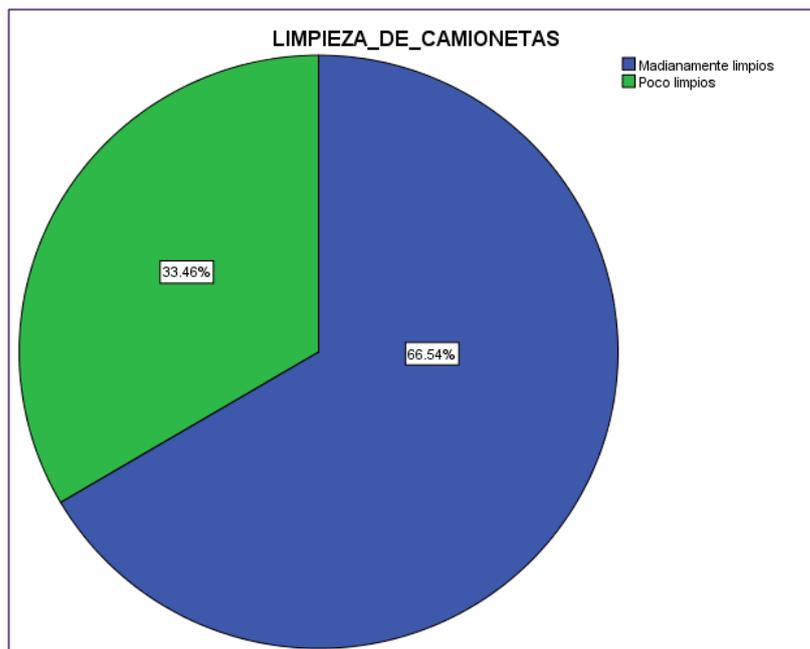


Figura 3.43: Limpieza en camionetas

Análisis

En relación a la pregunta: ¿En cuánto a la limpieza, las camionetas en las que usted viaja se mantienen?, la Figura 3.43, evidencia que el 66.5% dice que las unidades se mantienen medianamente limpias y por otro lado el 33.5% expresa que las camionetas de mantienen poco limpias.

Interpretación

Los vehículos de transporte mixto se mantienen medianamente limpias. Estos vehículos que transportan carga y el algunos casos animales de granja siempre están expuestos a ser ensuciados por residuos de la carga o por desperdicios orgánicos de los animales.

¿En cuánto a la limpieza, los taxis en los que usted viaja se mantienen?

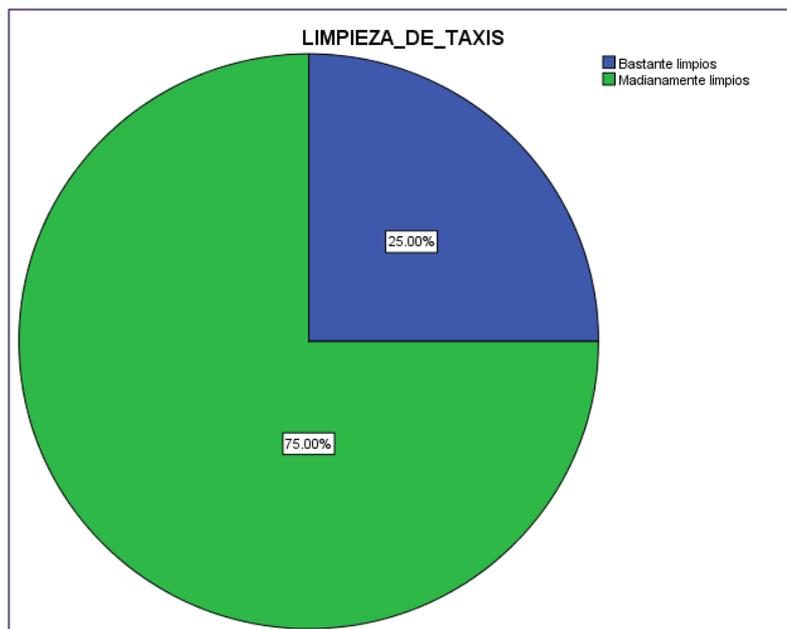


Figura 3.44: Limpieza en taxis

Análisis

Con referencia a la pregunta: ¿En cuánto a la limpieza, los taxis en los que usted viaja se mantienen?, en la Figura 3.44, se observa que el 25% piensa que los taxis se mantienen bastante limpios y el 75% piensa que estos permanecen medianamente limpios.

Interpretación

Los taxis permanecen medianamente limpios. Muchos de los usuarios de los taxis consumen alimentos y bebidas mientras viajan, por lo cual las unidades están expuestas a ser ensuciadas permanentemente.

¿En cuánto a la limpieza, los camiones en los que usted viaja se mantienen?

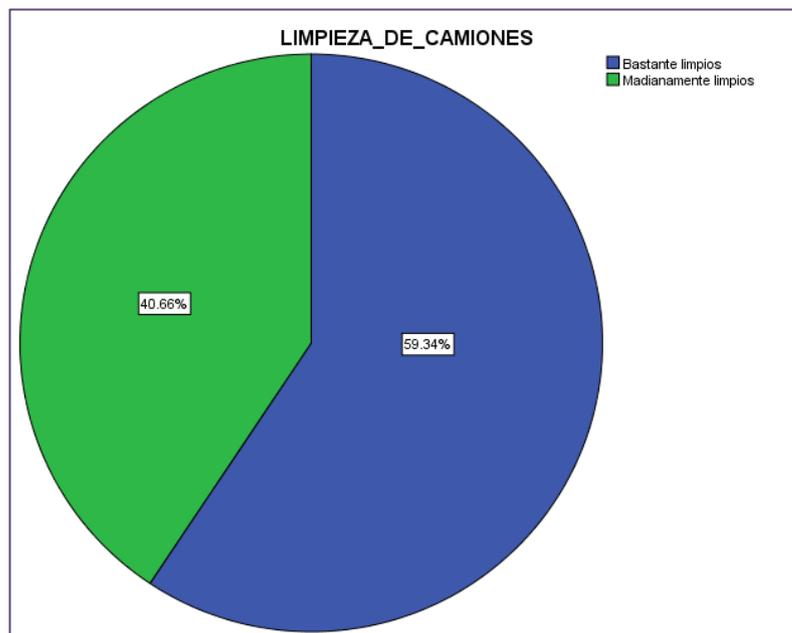


Figura 3.45: Limpieza en camiones

Análisis

En relación a la pregunta: ¿En cuánto a la limpieza, los camiones en los que usted viaja se mantienen?, la Figura 3.45, expone que el 59.3% de los usuarios piensa que los vehículos se conservan bastante limpios mientras que 40.7% dice que estos se mantienen medianamente limpios.

Interpretación

Los vehículos de transporte pesado se mantienen bastante limpios. En cuanto a la cabina del vehículo de transporte de carga pesada por lo general siempre se encuentra limpio y cuando se descargan las mercancías sus cajones o furgones son limpiados de inmediato.

Piense en el viaje que usted realiza en bus urbano, por lo general usted viaja:

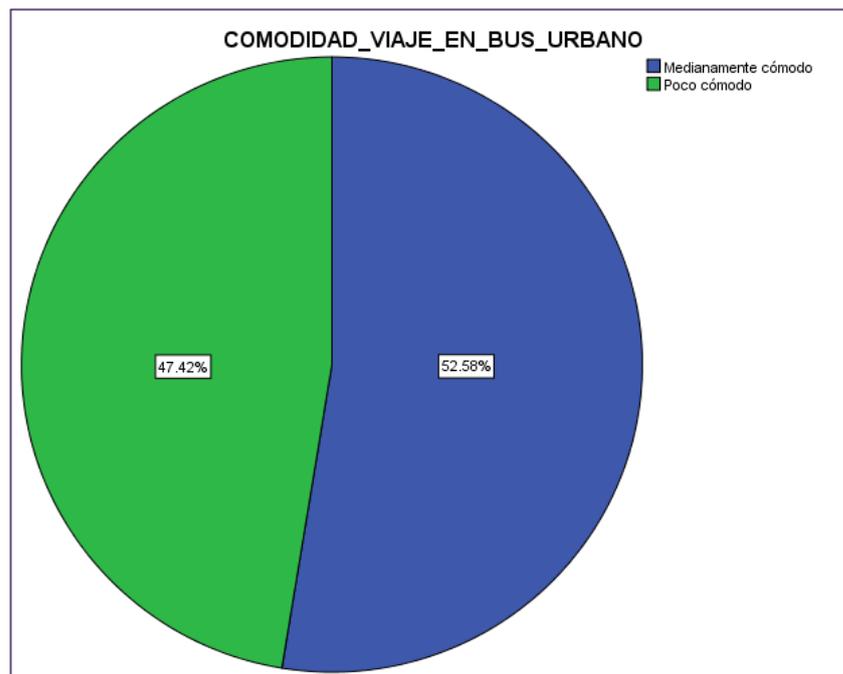


Figura 3.46: Comodidad en buses urbanos

Análisis

Las respuestas del enunciado: Piense en el viaje que usted realiza en bus urbano, ¿por lo general usted viaja?, se insertan en la Figura 3.46, que anteriormente se observan, donde sobresale que el 52.6% piensa que viaja medianamente cómodo y el 47.4% considera que viaja poco cómodo.

Interpretación

El viaje en bus urbano no es cómodo. El exceso de pasajeros, las paradas y salidas bruscas que realiza el conductor, la limpieza inadecuada de las unidades entre otros factores afectan la comodidad de los usuarios.

Piense en el viaje que usted realiza en bus intracantonal, por lo general usted viaja:

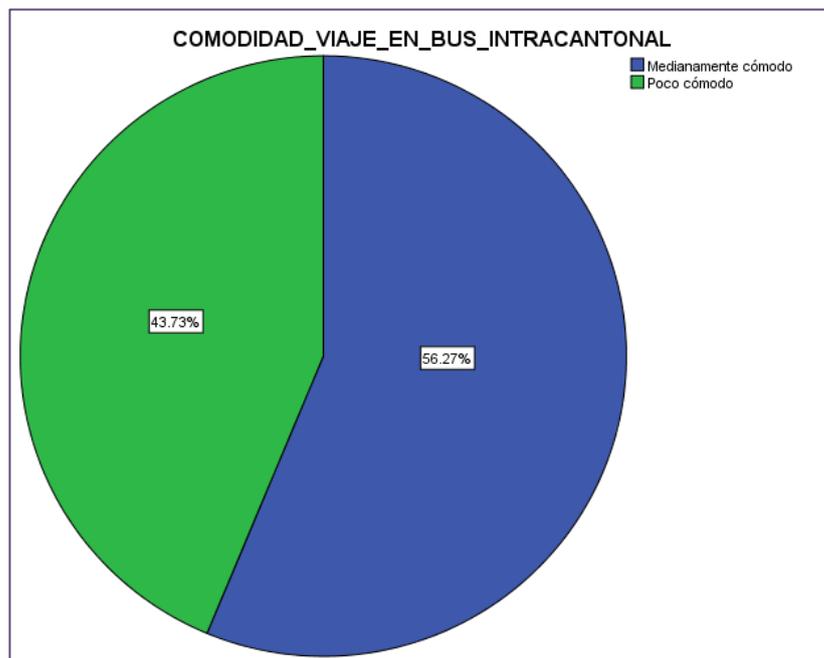


Figura 3.47: Comodidad en buses intracantoniales

Análisis

Con respecto al enunciado: Piense en el viaje que usted realiza en bus intracantonal, ¿por lo general usted viaja?, la Figura 3.47, revela que el 56.3% considera que viaja medianamente cómodo y el 43.7% supone que viaja poco cómodo.

Interpretación

El viaje en bus intracantonal no es cómodo. El diseño inadecuado de los asientos, el exceso de pasajeros, la escasa limpieza de las unidades entre otros factores incomodidad a los usuarios en su viaje.

Piense en el viaje que usted realiza en buseta, por lo general usted viaja:

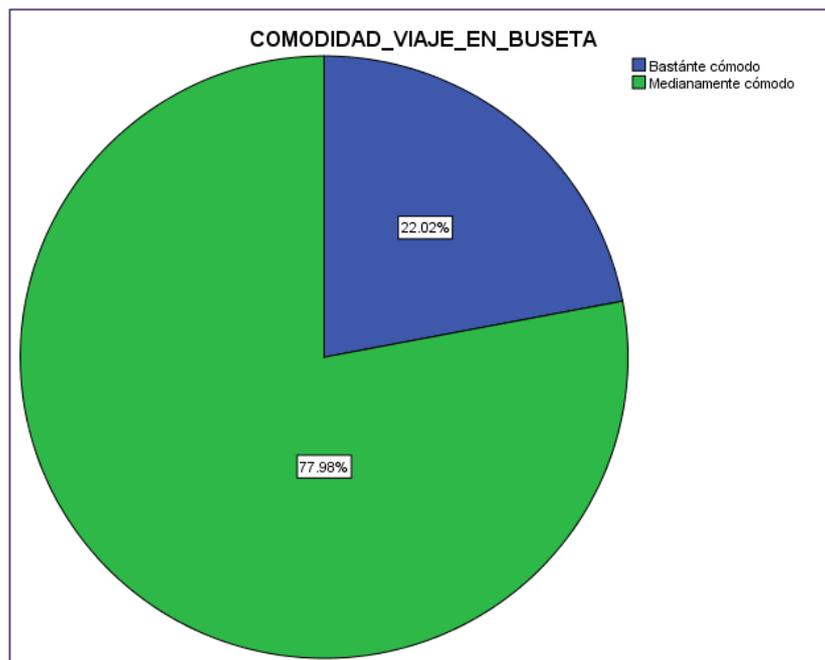


Figura 3.48: Comodidad en busetas

Análisis

En relación al enunciado: Piense en el viaje que usted realiza en buseta, ¿por lo general usted viaja?, la Figura 3.48, revela que el 22% piensa que viaja bastante cómodo, mientras que el 78% considera que viaja medianamente cómodo.

Interpretación

El viaje en buseta es razonablemente cómodo. La renovación frecuente de las unidades, una limpieza medianamente adecuada de los vehículos hace que los usuarios de este medio de transporte sientan mayor comodidad.

Piense en el viaje que usted realiza en camioneta, por lo general usted viaja:

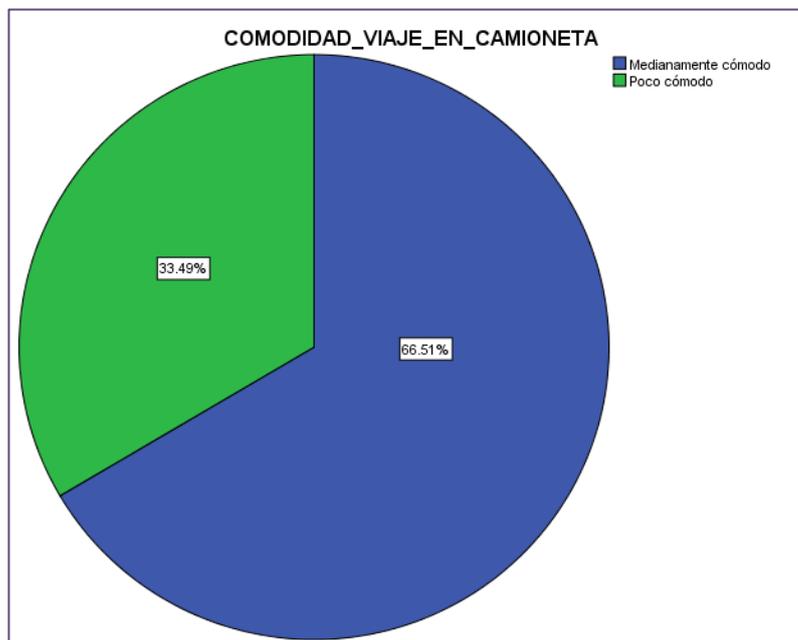


Figura 3.49: Comodidad en camionetas

Análisis

Si consideramos el enunciado: Piense en el viaje que usted realiza en camionetas, ¿por lo general usted viaja?, la Figura 3.49, expone que un 66.5% opina que viaja medianamente cómodo, en tanto un 33.5% opina que viaja poco cómodo.

Interpretación

El viaje en vehículos de transporte mixto no es cómodo. La falta de renovación de las unidades, el mal estado de los asientos, la limpieza inadecuada de las unidades entre otros factores, afectan la comodidad de los usuarios.

Piense en el viaje que usted realiza en taxi, por lo general usted viaja:

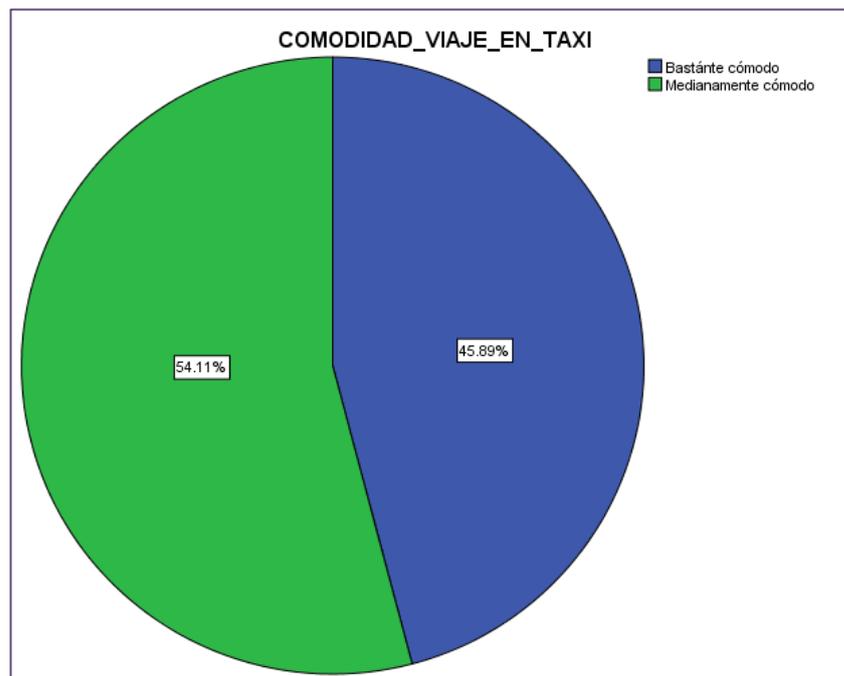


Figura 3.50: Comodidad en taxis

Análisis

En concordancia con el enunciado: Piense en el viaje que usted realiza en taxi, ¿por lo general usted viaja?, en la Figura 3.50, se revela que el 45.9% viaja bastante cómodo y el 54.1% viaja medianamente cómodo.

Interpretación

Las personas que viajan en taxi lo hacen razonablemente cómodos. Las personas que utilizan taxi por lo general viajan solas por lo que experimentan la incomodidad del exceso de pasajeros que se evidencia en transporte urbano o en el transporte intracantonal.

Piense en el viaje que usted realiza en camión, por lo general usted viaja:

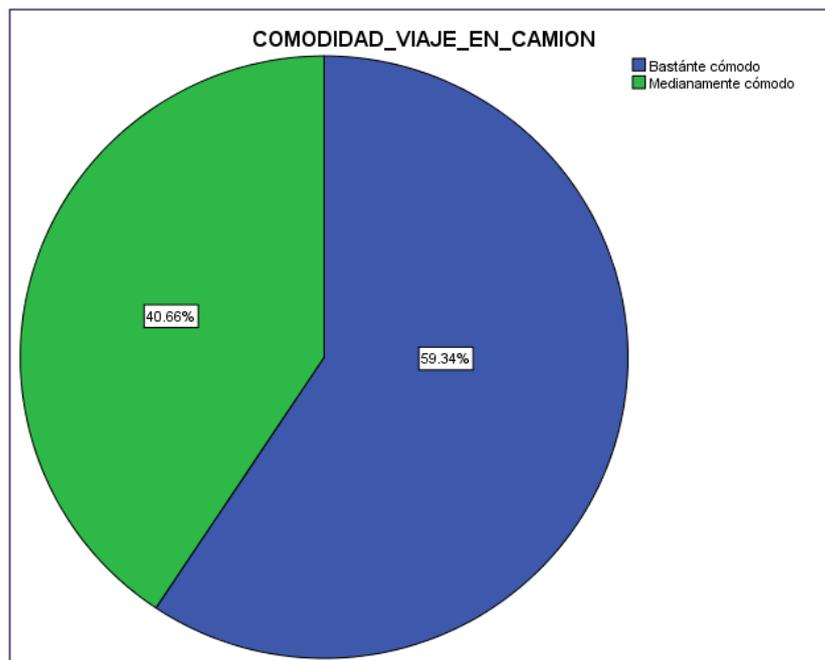


Figura 3.51: Comodidad en camiones

Análisis

Con alusión al enunciado: Piense en el viaje que usted realiza en camión, ¿por lo general usted viaja?, las respuestas expuestas en la Figura 3.51, indican que el 59.3% dice viajar bastante cómodo y el 40.7% expresa viajar medianamente cómodo.

Interpretación

Los usuarios del transporte pesado viajan bastante cómodos. La cabina del vehículo tiene capacidad para dos pasajeros a más del conductor, por lo general viajan junto al conductor un comerciante o dos, respetando la capacidad máxima de pasajeros permitida, lo cual proporciona comodidad.

Piense en los asientos de los buses urbanos en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?

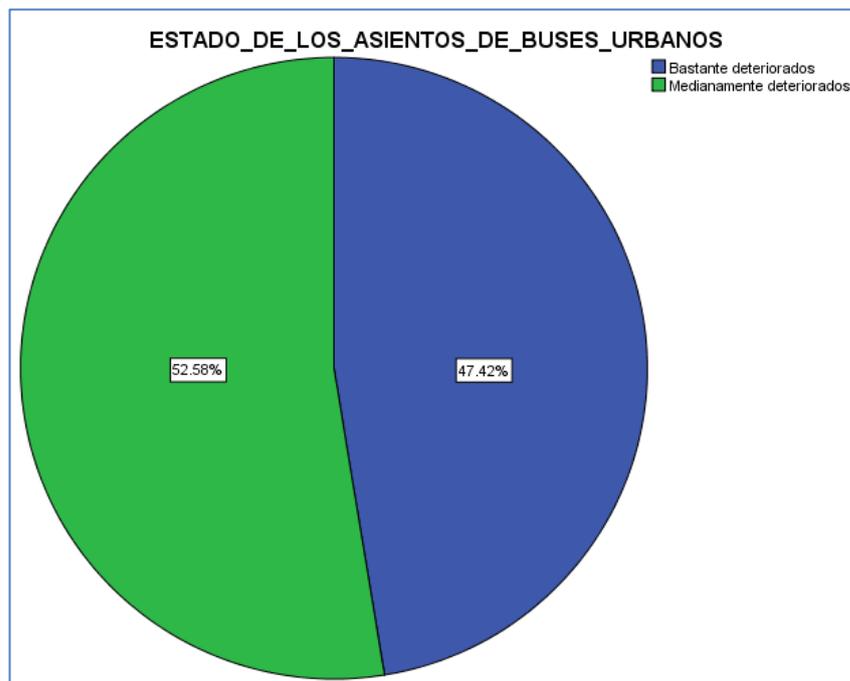


Figura 3.52: Estado de asientos en buses urbanos

Análisis

Las respuestas del enunciado: Piense en los asientos de los buses urbanos en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?, que se exponen en Figura 3.52, muestra que el 52.6% considera que los asientos de los buses urbanos están medianamente deteriorados y el 47.4% asume que estos están bastante deteriorados.

Interpretación

Los asientos de los buses urbanos están deteriorados. La adecuación de carrocerías a los chasis de los buses hace que se conserven en la mayoría de los casos los mismos asientos, por lo que estos no se encuentran en buen estado.

Piense en los asientos de los buses intracantoniales en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?

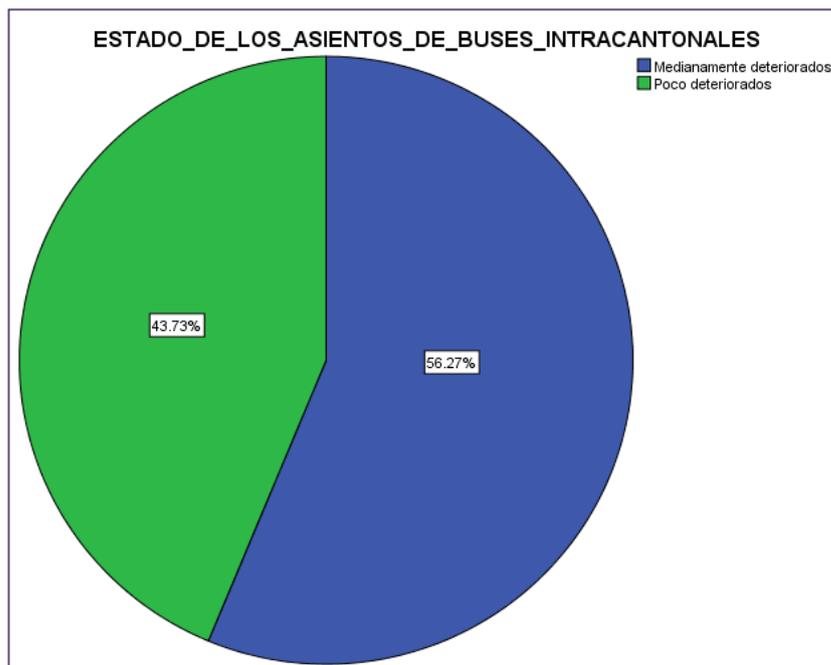


Figura 3.53: Estado de asientos en buses intracantoniales

Análisis

La Figura 3.53, contiene las respuesta del enunciado: Piense en los asientos de los buses intracantoniales en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?, donde se evidencia que el 56.3% considera que están medianamente deteriorados y el 43.7% opina que están poco deteriorados.

Interpretación

Los asientos de los buses intracantoniales están medianamente deteriorados, debido a que muchos de los vehículos superan los doce años de vida útil los asientos son rígidos y no se encuentran en buen estado.

Piense en los asientos de las busetas en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?

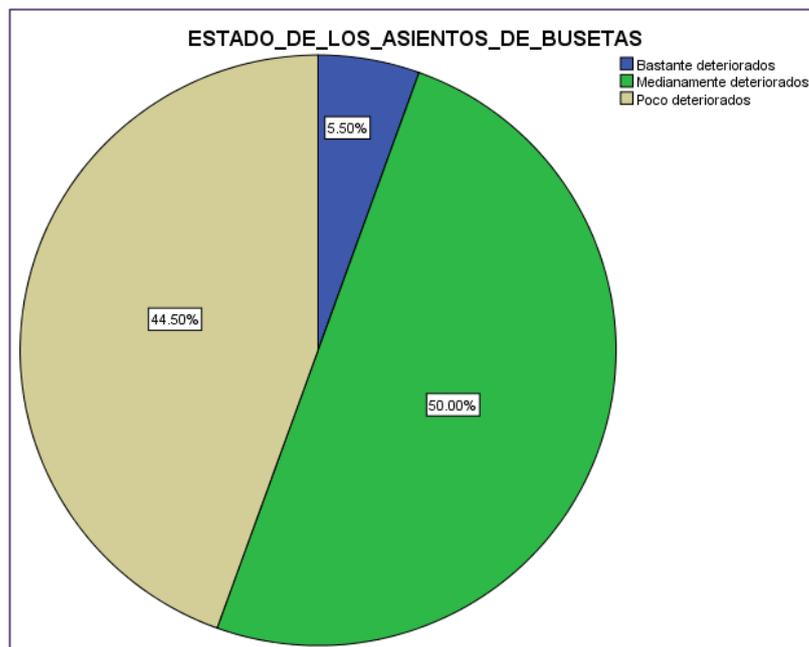


Figura 3.54: Estado de asientos en busetas

Análisis

En concordancia con el enunciado: Piense en los asientos de las busetas en las que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?, en la Figura 3.54, se muestra que el 50% piensa que los asientos de las busetas permanecen medianamente deteriorados, el 44.5% supone que se encuentran poco deteriorados y un 5.5% considera que se mantienen bastante deteriorados.

Interpretación

Los asientos de las busetas permanecen medianamente deteriorados. Los asientos que se mantienen mejor conservados son los de busetas debido a la renovación más frecuente de sus unidades en relación a los demás servicios de transporte.

Piense en los asientos de las camionetas en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?

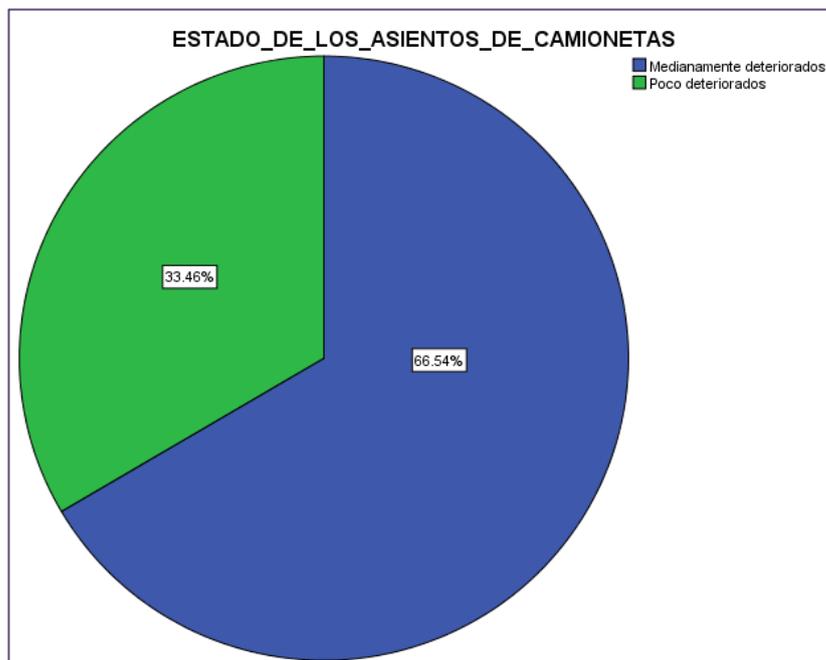


Figura 3.55: Estado de asientos en camionetas

Análisis

Al observar la Figura 3.55, que guarda relación con la respuesta del enunciado: Piense en los asientos de las camionetas en las que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?, podemos establecer que un 66.5% de quienes hacen uso de las camionetas opina que los asientos están medianamente deteriorados, mientras que un 33.5% piensa que están poco deteriorados.

Interpretación

Los asientos de los vehículos de transporte mixto están medianamente deteriorados. Al no tratarse de un servicio de transporte masivo, los asientos de las camionetas se mantienen en mejor estado, sin embargo los años de vida del vehículo provocan que estos se deterioren.

Piense en los asientos de los taxis en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?

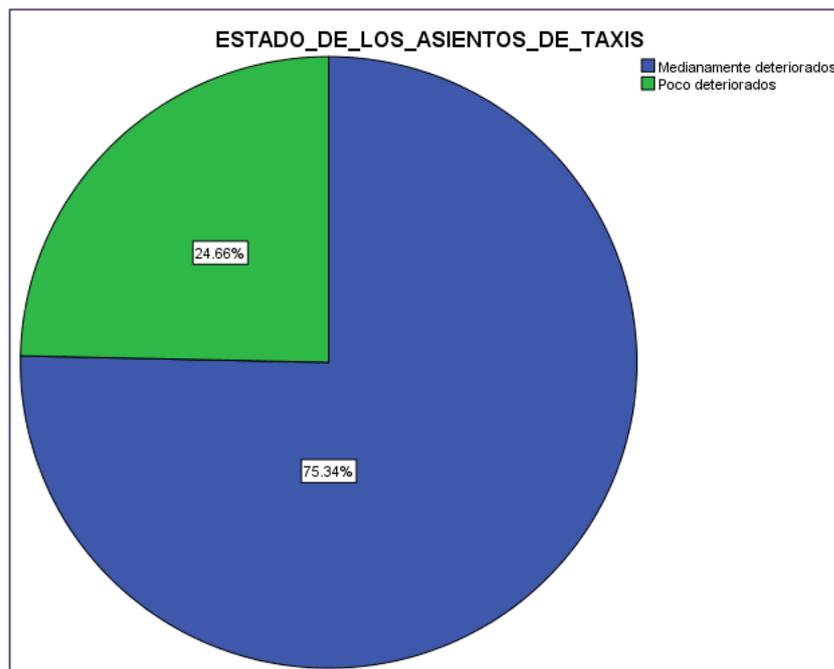


Figura 3.56: Estado de asientos en taxis

Análisis

Del enunciado: Piense en los asientos de los taxis en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?, se han obtenidos las siguientes respuestas, como se observa en Figura 3.56: el 75.3% considera que los asientos están medianamente deteriorados y el 24.7% manifiesta que están poco deteriorados.

Interpretación

Los asientos de los taxis están medianamente deteriorados. Debido a que con la chatarrización se modernizaron varias unidades, además hay que considerar que estos vehículos por lo general son conducidos por sus dueños, quienes tienen el cuidado de conservarlos.

Piense en los asientos de los camiones en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?.

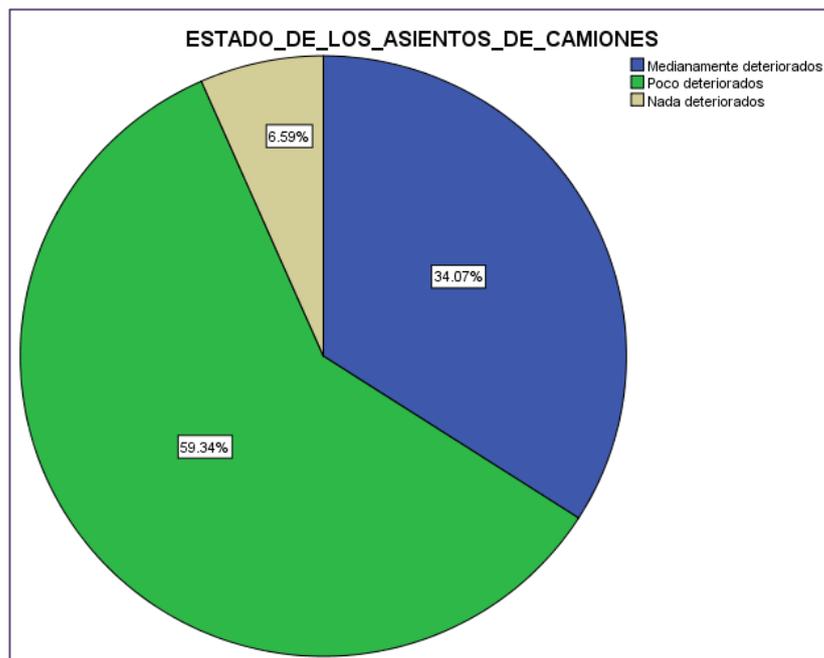


Figura 3.57: Estado de asientos en camiones

Análisis

En relación al enunciado: Piense en los asientos de los camiones en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?, la Figura 3.57, expone que un 34.1% considera que estos se mantienen medianamente deteriorados, un 59.3% piensa que permanecen poco deteriorados y el 6.6% restante opina que no están deteriorados.

Interpretación

Los asientos de los vehículos de transporte pesado están poco deteriorados. La renovación frecuente de las unidades vehiculares, la limpieza y el mantenimiento permanente conserva adecuadamente los asientos de los camiones que transportan carga pesada.

En cuanto a la cordialidad, según su opinión los conductores y ayudantes de los buses urbanos en los que usted viaja son:

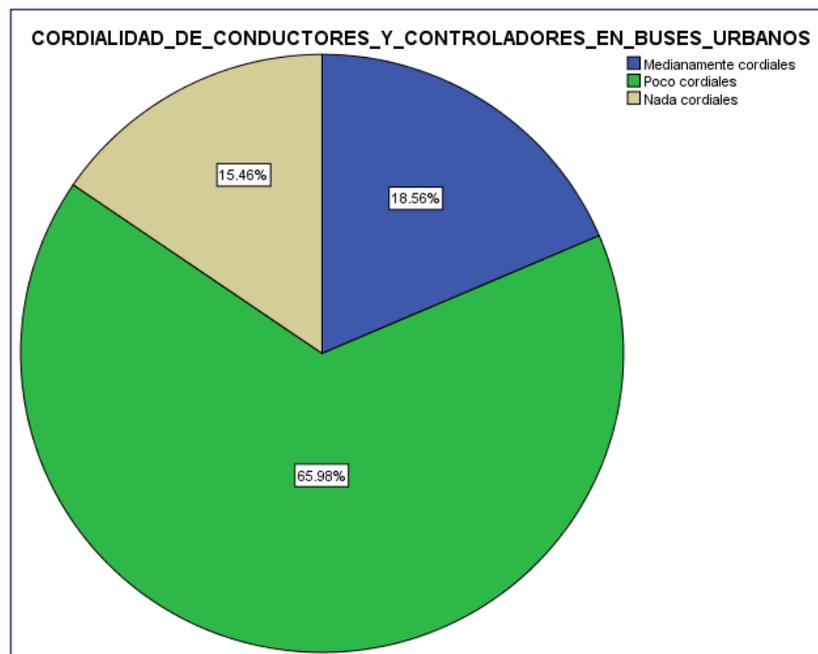


Figura 3.58: Cordialidad en buses urbanos

Análisis

De la pregunta: En cuanto a la cordialidad, según su opinión, ¿el/los conductor/es y el/los ayudante/s de los buses urbanos en los que usted viaja son?, como se muestra en Figura 3.58, el 18.6% considera que son medianamente cordiales, el 66% opina que son poco cordiales y el 15.4% manifiesta que son nada cordiales.

Interpretación

Los conductores y controladores de los buses urbanos son poco cordiales. Las personas se quejan de los gritos y de los malos tratos que choferes y controladores dan especialmente a niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

En cuanto a la cordialidad, según su opinión los conductores y ayudantes de los buses intracantoniales en los que usted viaja son:

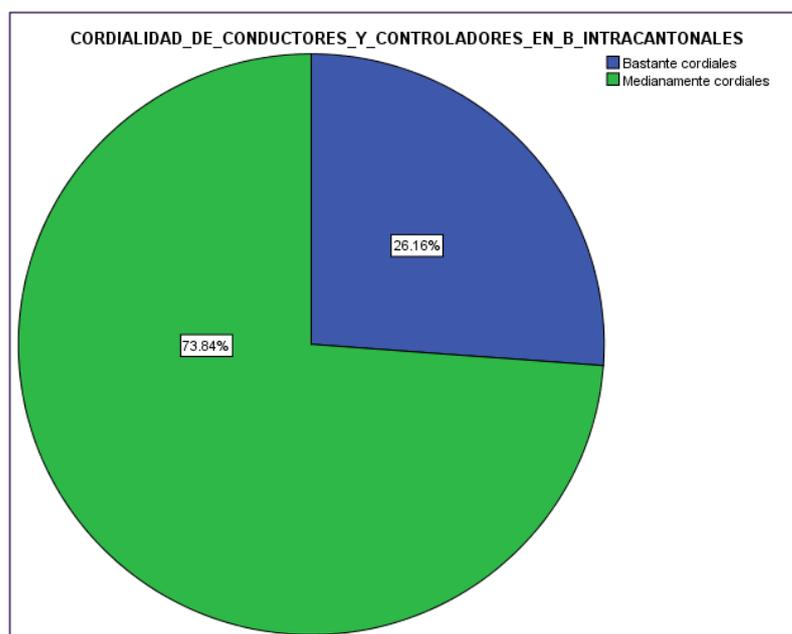


Figura 3.59: Cordialidad en buses intracantoniales

Análisis

La Figura 3.59, está relacionados con la pregunta: En cuanto a la cordialidad, según su opinión, ¿el/los conductor/es y el/los ayudante/s de los buses intracantoniales en los que usted viaja son?, donde se evidencia que el 26.2% expresa que son bastante cordiales y el 73.8% dice que son medianamente cordiales.

Interpretación

Los conductores y controladores de los buses intracantonles son poco cordiales. Al igual que en transporte urbano, las personas se quejan de los gritos y de los malos tratos que choferes y controladores dan especialmente a niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

En cuanto a la cordialidad, según su opinión los conductores y ayudantes de las busetas en las que usted viaja son:

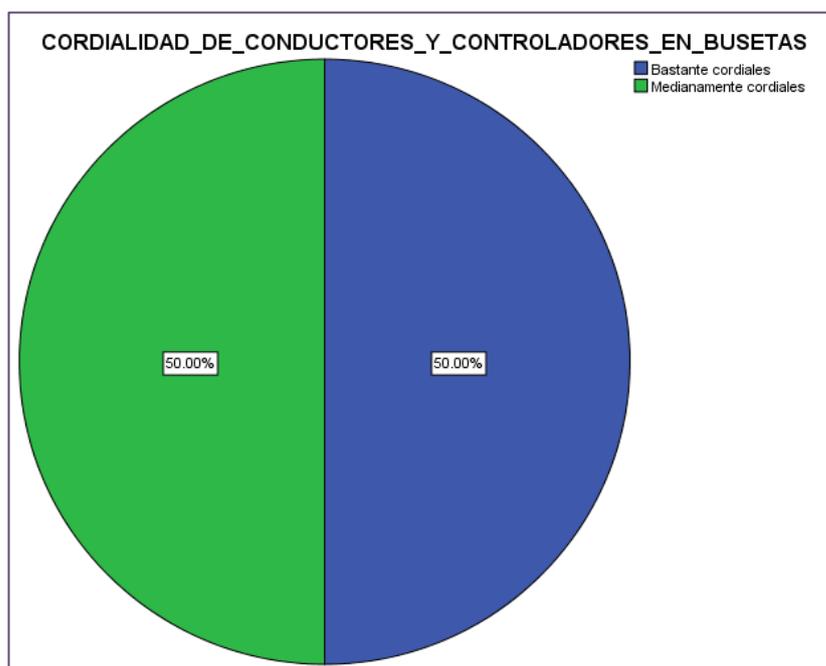


Figura 3.60: Cordialidad en busetas

Análisis

Con relación a la pregunta: En cuanto a la cordialidad, según su opinión, ¿el/los conductor/es y el/los ayudante/s de las busetas en las que usted viaja son?, la Figura 3.60, muestra que el 50% expresa que son bastante cordiales y el 50% restante expone que son medianamente cordiales.

Interpretación

Los conductores y controladores de las busetas son cordiales. Al ser éste, un medio de transporte que traslada niños, por lo general brindan un mejor trato que el servicio urbano e intracantonal, especialmente los ofertantes formales.

En cuanto a la cordialidad, según su opinión los conductores y ayudantes de las camionetas en las que usted viaja son:

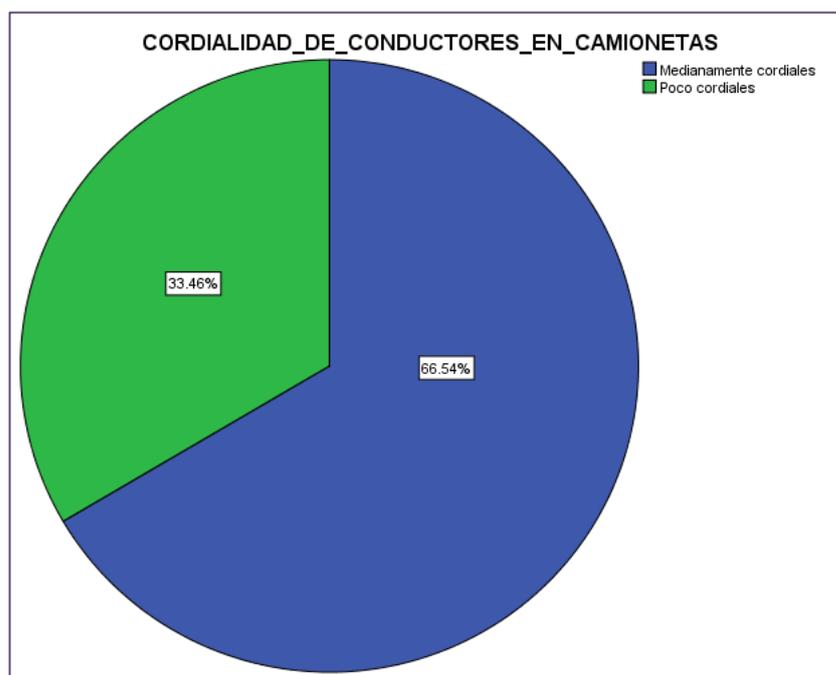


Figura 3.61: Cordialidad en camionetas

Análisis

Con respecto a la pregunta: En cuanto a la cordialidad, según su opinión, ¿el/los conductor/es y el/los ayudante/s de las camionetas en las que usted viaja son?, la Figura 3.61, revela que el 66.5% piensa que son medianamente cordiales y el 33.5% restante opina que son poco cordiales.

Interpretación

Los conductores y controladores de los vehículos de transporte mixto son medianamente cordiales. A decir de los ofertantes del transporte informal brindan un mejor trato que los formales.

En cuanto a la cordialidad, según su opinión los conductores y ayudantes de los taxis en los que usted viaja son:

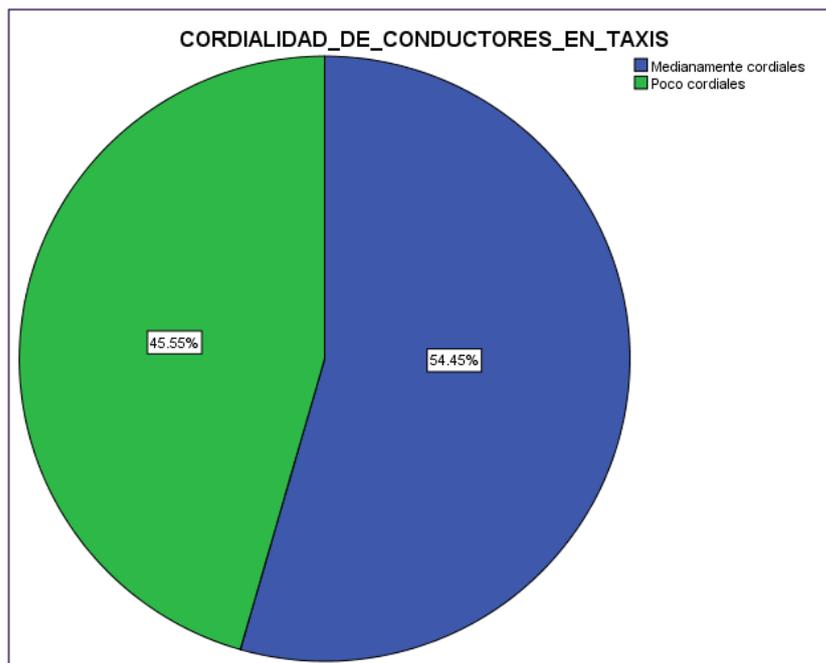


Figura 3.62: Cordialidad en taxis

Análisis

En referencia a la pregunta: En cuanto a la cordialidad, según su opinión, ¿el/los conductor/es de los taxis en los que usted viaja son?, la Figura 3.62, muestra que un 54.5% expresa que son medianamente cordiales y el 45.5% restante manifiesta que son poco cordiales.

Interpretación

Los conductores de los taxis son medianamente cordiales, los taxistas que condicionan la prestación del servicio a sus usuarios aparecen como poco cordiales frente a los demandantes del servicio.

En cuanto a la cordialidad, según su opinión los conductores y ayudantes de los camiones en los que usted viaja son:

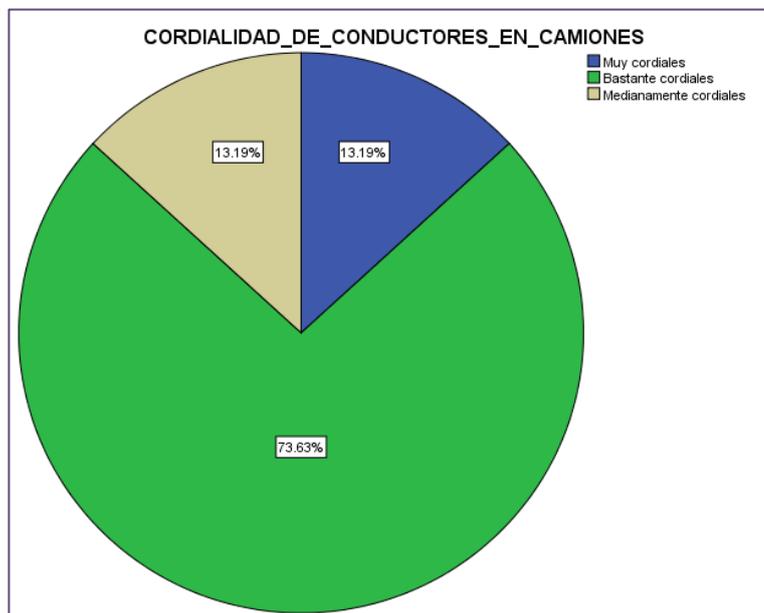


Figura 3.63: Cordialidad en camiones

Análisis

Si se observan las respuestas a la pregunta: En cuanto a la cordialidad, según su opinión, ¿el/los conductor/es y el/los ayudante/s de los camiones en los que usted viaja son?, que se exponen en la Figura 3.63, tenemos que el 13.2% opina que son muy cordiales, el 73.6% dice que son bastante cordiales y el 13.2% restante manifiesta que son medianamente cordiales.

Interpretación

Los conductores y ayudantes del transporte pesado son bastante cordiales. A decir de los conductores las largas distancias de viaje hacen que ellos sean cordiales con los usuarios para hacer ameno el viaje y lograr que el cliente esté satisfecho.

En cuanto al funcionamiento óptimo de los buses urbanos en los que usted viaja tienen:

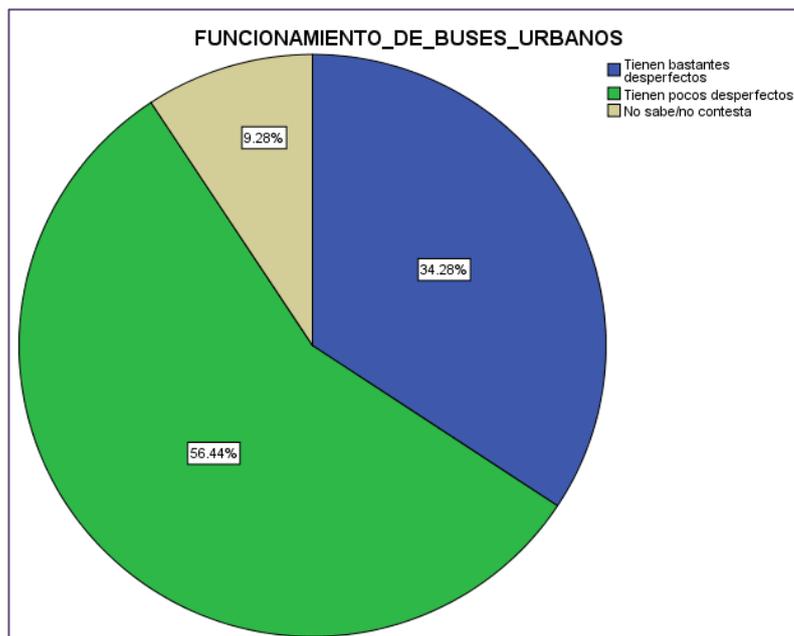


Figura 3.64: Funcionamiento óptimo de buses urbanos

Análisis

La Figura 3.64, que guarda relación con la pregunta: En cuanto al funcionamiento óptimo de ¿los buses urbanos en los que usted viaja tienen?, revela que el 34.3% opina que tienen bastante desperfectos, el 56.4% considera que tienen pocos desperfectos y el 9.3% restante no expresa su opinión.

Interpretación

Los buses urbanos tienen varios desperfectos en su funcionamiento. Los frenos y el embrague presentan desperfectos permanentes en los vehículos de transporte urbano.

En cuanto al funcionamiento óptimo de los buses intracantoniales en los que usted viaja tienen:

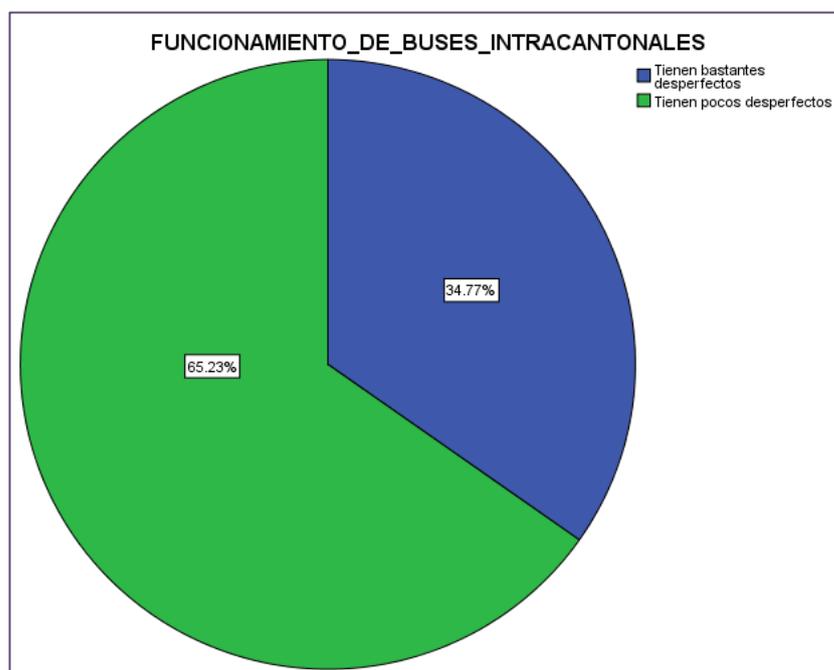


Figura 3.65: Funcionamiento óptimo de buses intracantoniales

Análisis

Con respecto a la pregunta: En cuanto al funcionamiento óptimo de ¿los buses intracantoniales en los que usted viaja tienen?, la Figura 3.65, revela que un 34.8% opina que tienen bastantes desperfectos mientras que un 65.2% considera que tienen pocos desperfectos.

Interpretación

Los buses intracantoniales tienen algunos desperfectos en su funcionamiento, en cuanto a los frenos, embrague, luces y direccionales que no funcionan adecuadamente.

En cuanto al funcionamiento óptimo de las busetas en los que usted viaja tienen:

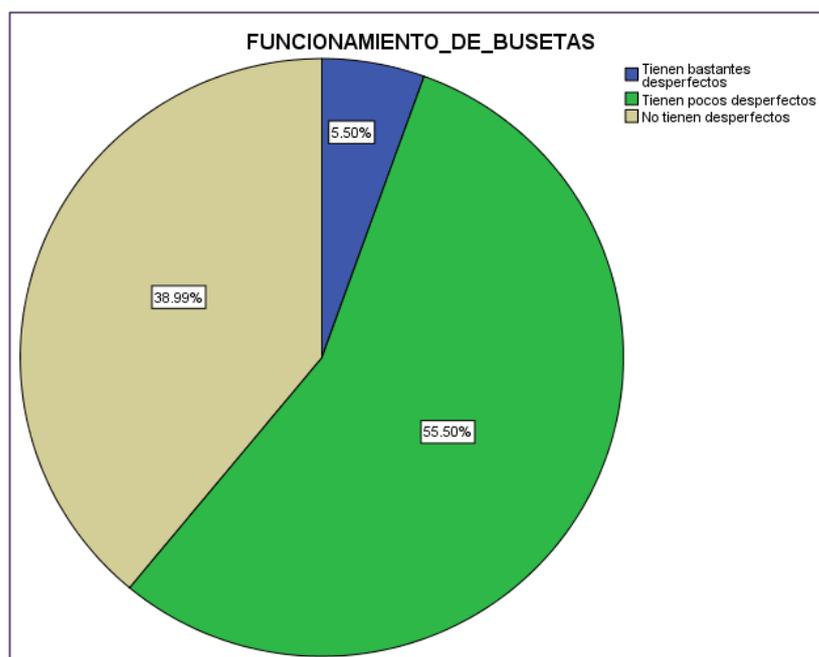


Figura 3.66: Funcionamiento óptimo de busetas

Análisis

De la pregunta: En cuanto al funcionamiento óptimo de ¿las busetas en las que usted viaja tienen?, como se observa en la Figura 3.66, se ha obtenido las siguientes respuestas: el 5.5% piensa que tienen bastantes desperfectos, el 55.5% concluye que tienen pocos desperfectos y el 39% opina que no tienen desperfectos.

Interpretación

Las busetas tienen pocos desperfectos en su funcionamiento. La renovación de las unidades y un adecuado mantenimiento de los vehículos hacen que estos medios de transporte presenten escasos desperfectos.

En cuanto al funcionamiento óptimo de las camionetas en las que usted viaja tienen:

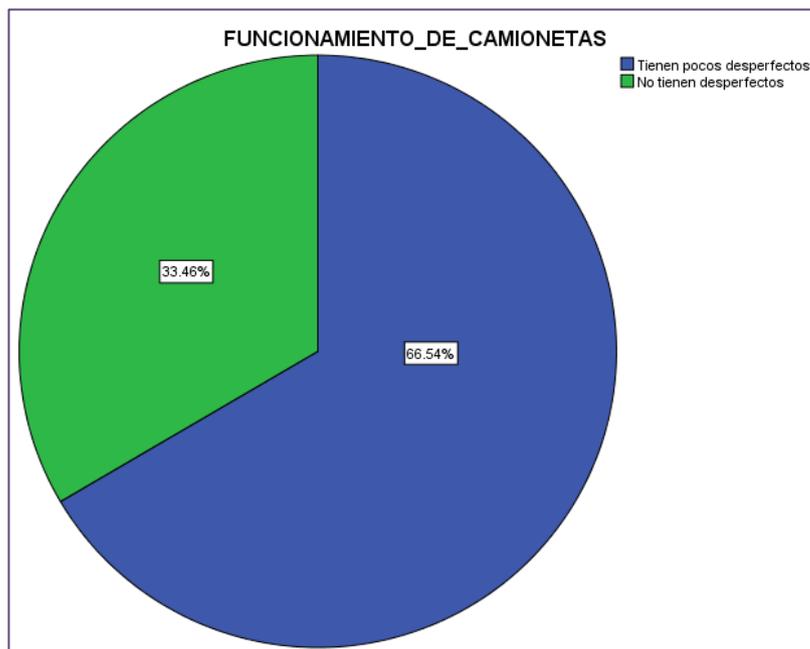


Figura 3.67: Funcionamiento óptimo de camionetas

Análisis

Con relación a la pregunta: En cuanto al funcionamiento óptimo de ¿las camionetas en las que usted viaja tienen?, la Figura 3.67, muestra que el 66.5% opina que tienen pocos desperfectos y el 33.5% considera que no tienen desperfectos.

Interpretación

Los buses urbanos tienen varios desperfectos en su funcionamiento que en su mayoría están relacionados con la falta de mantenimiento y regulación del sistema de frenos y de la caja de cambios, ya que muchos de estos vehículos, luego de haber sido utilizados para el transporte interprovincial pasan al servicio urbano.

En cuanto al funcionamiento óptimo de los taxis en los que usted viaja tienen:

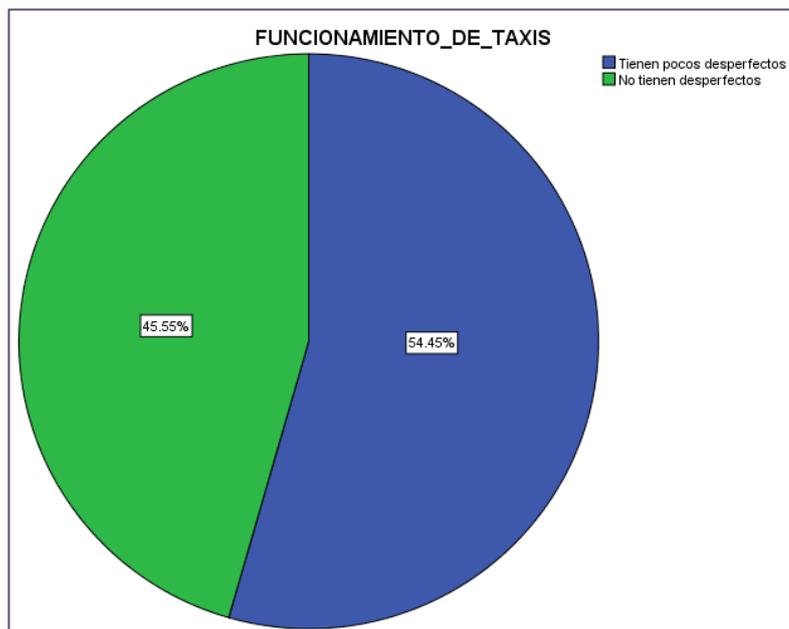


Figura 3.68: Funcionamiento óptimo de taxis

Análisis

En referencia a la pregunta: En cuanto al funcionamiento óptimo de ¿los taxis en los que usted viaja tienen?, la Figura 3.68, expone que el 54.5% dice que tienen pocos desperfectos y el 45.5% restante opina que no tienen desperfectos.

Interpretación

Los taxis poseen pocos desperfectos en su funcionamiento, esto obedece mayoritariamente al plan renova y chatarrización implementado por el estado, que hizo posible que los profesionales del taxi renueven sus unidades.

En cuanto al funcionamiento óptimo de los camiones en los que usted viaja tienen:

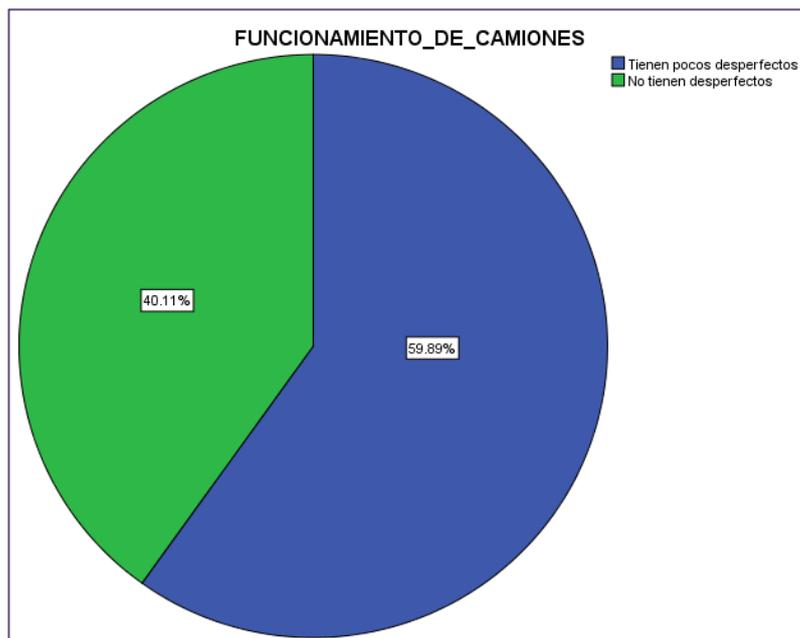


Figura 3.69: Funcionamiento óptimo de camiones

Análisis

Al observar las respuestas de la pregunta: En cuanto al funcionamiento óptimo de ¿los camiones en los que usted viaja tienen?, expuestas en la Figura 3.69, podemos ver que el 59.9% piensa que tienen pocos desperfectos mientras que el 40.1% considera que no tienen desperfectos.

Interpretación

Los vehículos de transporte pesado tienen pocos desperfectos en su funcionamiento. Por lo general estos vehículos se trasladan a otras provincias como Pichincha y Guayas, donde existen mayores controles para este tipo de transporte, lo cual obliga a que los vehículos estén en perfecto funcionamiento.

En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión los conductores de los buses urbanos en los que usted viaja son:

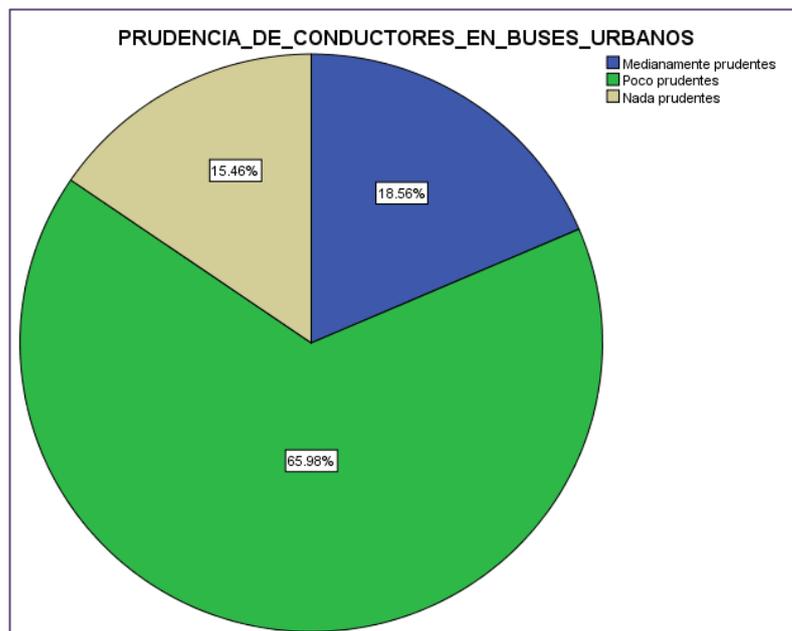


Figura 3.70: Prudencia al conducir buses urbanos

Análisis

La Figura 3.70, muestra las respuestas a la pregunta: En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión, ¿el/los conductor/es de los buses urbanos en los que usted viaja son?, donde resalta que el 18.6% manifiesta que son medianamente prudentes, el 66% considera que son poco prudentes y el 15.4% piensa que son nada prudentes.

Interpretación

Los conductores de buses urbanos son poco prudentes cuando conducen, cuando se conduce en la ciudad de Riobamba, se puede evidenciar una serie de imprudencias cometidas por estos conductores, tanto al ingresar y salir de las paradas, e incluso algunos no hacen uso de las paradas establecidas.

En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión los conductores de los buses intracantoniales en los que usted viaja son:

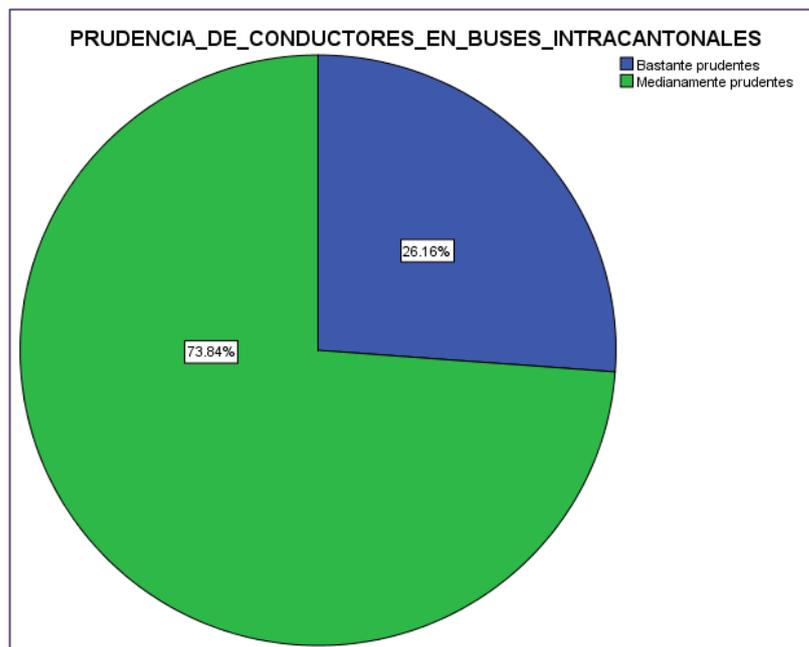


Figura 3.71: Prudencia al conducir buses intracantoniales

Análisis

En concordancia con la pregunta: En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión, ¿el/los conductor/es de los buses intracantoniales en los que usted viaja son?, la Figura 3.71, revela que el 26.2% expresa que son bastante prudentes mientras que el 73.8% manifiesta que son medianamente prudentes.

Interpretación

Los conductores de buses intracantoniales son medianamente prudentes al conducir, los usuarios mencionan que no toman las debidas precauciones en caminos sinuosos e incluso algunos realizan una conducción temeraria.

En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión los conductores de las busetas en las que usted viaja son:

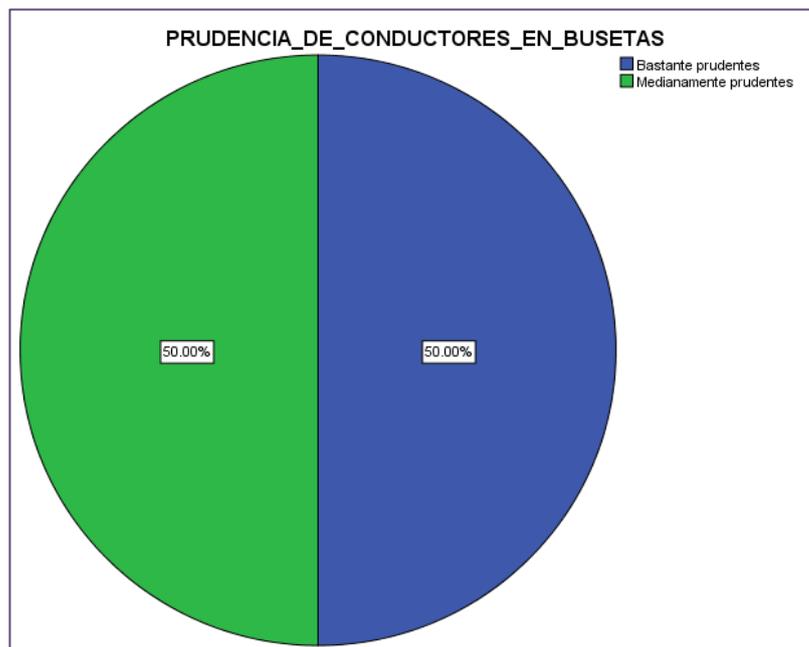


Figura 3.72: Prudencia al conducir busetas

Análisis

Con referencia a la pregunta: En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión, ¿el/los conductor/es de las busetas en las que usted viaja son?, la Figura 3.72, muestra que el 50% considera que son bastante prudentes y el 50% restante piensa que son medianamente prudentes.

Interpretación

Los conductores de las busetas son bastante prudentes al conducir. El transportar niños conlleva una gran responsabilidad y hace que los conductores de estos medios de transporte practiquen una conducción segura.

En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión los conductores de las camionetas en las que usted viaja son:

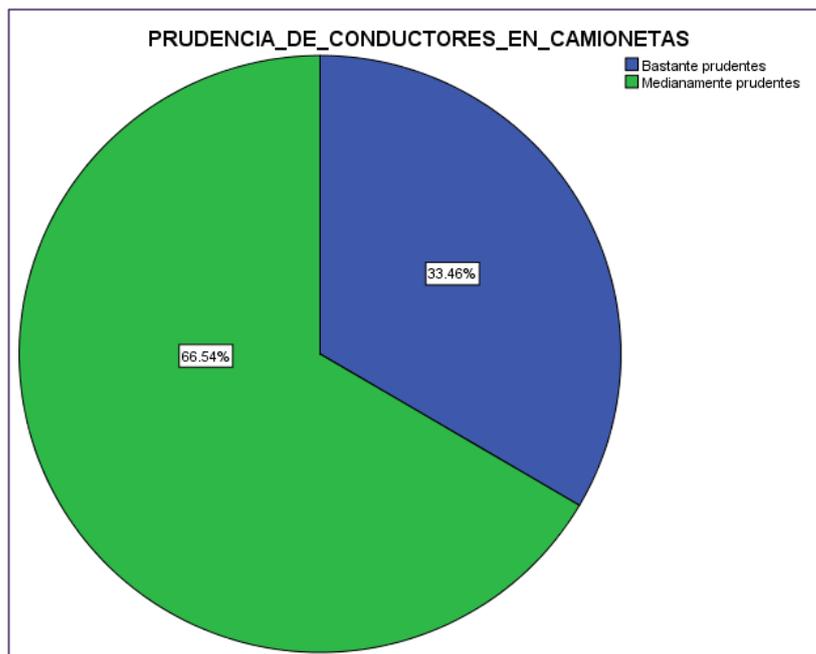


Figura 3.73: Prudencia al conducir camionetas

Análisis

Si observamos las respuestas a la pregunta: En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión, ¿el/los conductor/es de las camionetas en las que usted viaja son?, que se evidencian en la Figura 3.73, tenemos que el 33.5% opina que son bastante prudentes y el 66.5% piensa que son medianamente prudentes.

Interpretación

Los conductores del transporte mixto son medianamente prudentes cuando conducen, el deseo de reducir los tiempos de traslado de personas y bienes, para optimizar sus ganancias, hace que los conductores de camionetas cometan algunas imprudencias.

En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión los conductores de los taxis en los que usted viaja son:

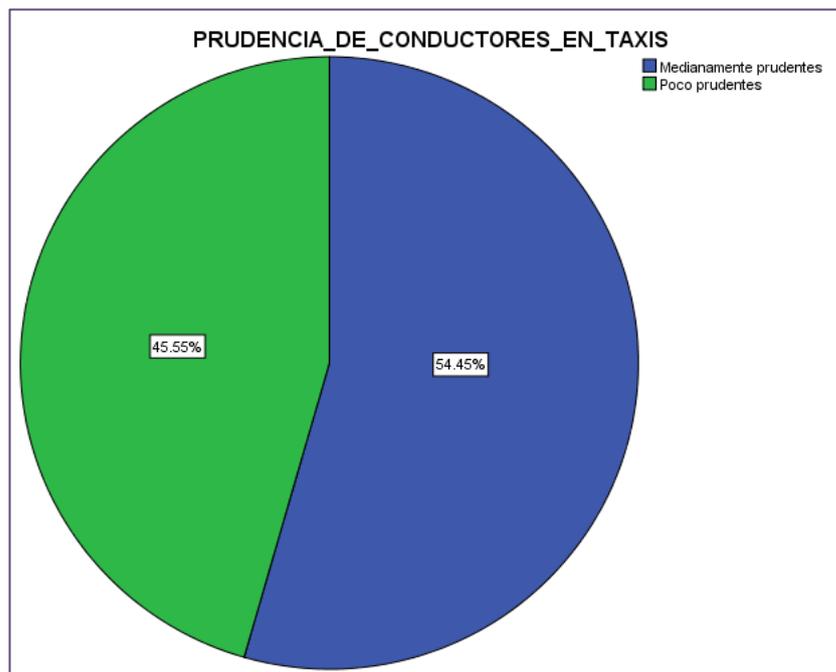


Figura 3.74: Prudencia al conducir taxis

Análisis

Con respecto a la pregunta: En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión, ¿el/los conductor/es de los taxis en los que usted viaja son?, como se muestra en la Figura 3.74, se establece que el 54.5% dice que son medianamente prudentes y el 45.5% expresa que son poco prudentes.

Interpretación

Los conductores de taxis son medianamente prudentes cuando conducen. En la ciudad de Riobamba, la mayor cantidad de accidentes son provocados por conductores de taxis, primordialmente por imprudencias cometidas al conducir.

En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión los conductores de los camiones en los que usted viaja son:

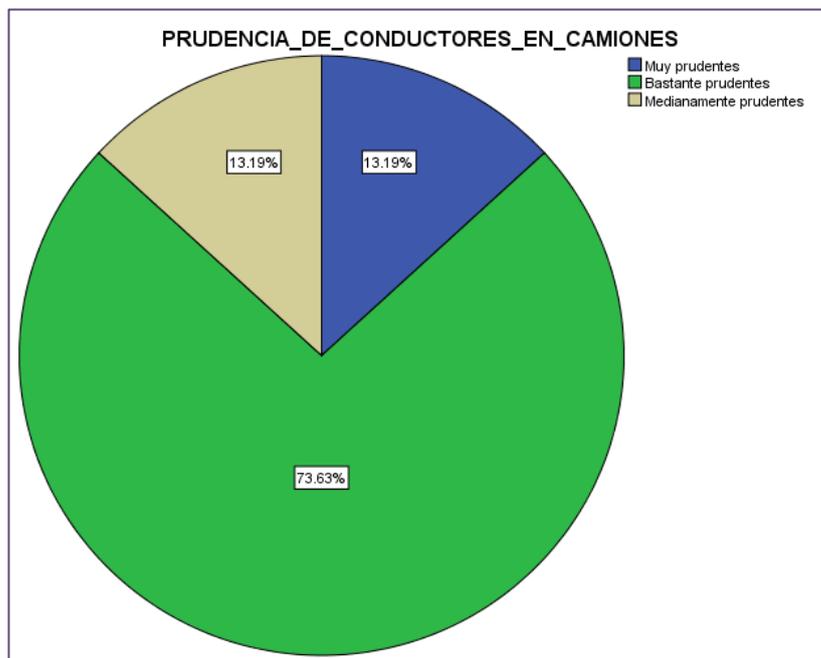


Figura 3.75: Prudencia al conducir camiones

Análisis

En relación a la pregunta: En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión, ¿el/los conductor/es de los camiones en los que usted viaja son?, la Figura 3.75, revela que el 13.2% cree que son prudentes, el 73.6% considera que son bastante prudentes y el 13.2% restante opina que son medianamente prudentes.

Interpretación

Los conductores del transporte pesado son bastante prudentes al conducir. Los camiones que transporte un volumen considerable de carga requieren viajar despacio, lo que impide que el conductor cometa muchas imprudencias.

En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen los conductores de los buses urbanos en los que usted viaja?

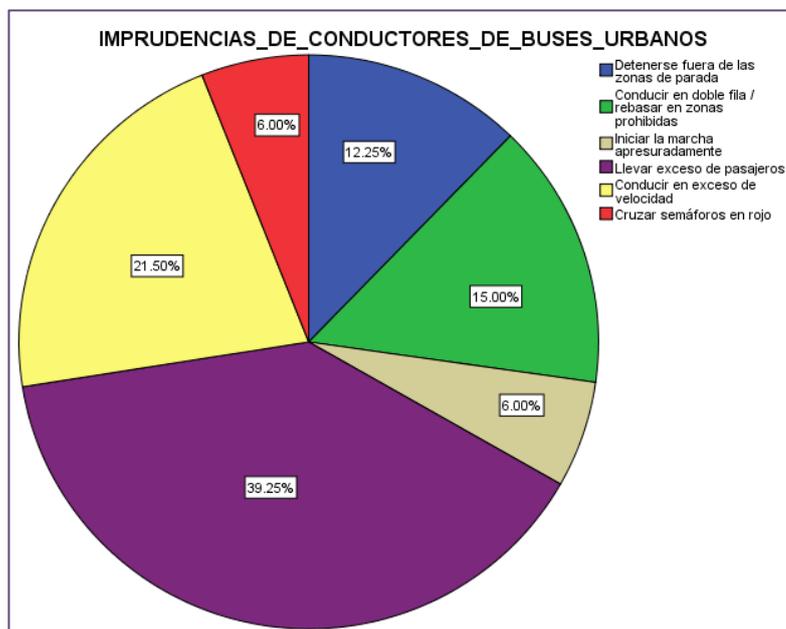


Figura 3.76: Imprudencias de conductores de buses urbanos

Análisis

La Figura 3.76, revela las respuestas a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen el/los conductor/es de los buses urbanos en los que usted viaja?, el 12.25% opina que dentro de las imprudencias está detenerse fuera de la parada, el 15% manifiesta que rebasan en zonas prohibidas, el 6% considera dice que inician la marcha apresuradamente, el 39.25% expresa que llevan exceso de pasajeros, el 21.5% dice que conducen en exceso de velocidad y el 6.0% cruzan semáforos en rojo.

Interpretación

Dentro de las imprudencias cometidas por los conductores del transporte urbano se encuentran mayormente el llevar exceso de pasajeros y conducir a exceso de velocidad.

En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen los conductores de los buses intracantoniales en los que usted viaja?

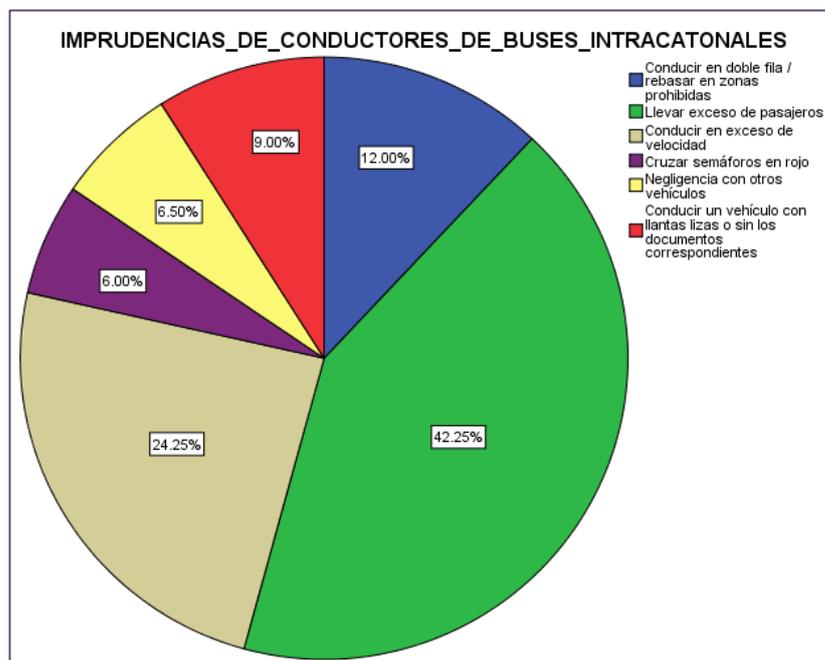


Figura 3.77: Imprudencias de conductores de buses intracantoniales

Análisis

Con referencia a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen el/los conductor/es de los buses intracantoniales en los que usted viaja?, el 12.0% expone que rebasan en zonas prohibidas, el 42.25% considera que llevan exceso de pasajeros, el 24.25% dice que conducen en exceso de velocidad, el 6.0% confiesa que cruzan los semáforos en rojo, el 6.5% cometen negligencia con otros vehículos y el 9.0% conducen vehículos con llantas lizas o sin los documentos correspondientes.

Interpretación

Dentro de las imprudencias cometidas por los conductores del transporte intracantonal destacan el llevar exceso de pasajeros y conducir a exceso de velocidad.

En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen los conductores de las busetas en las que usted viaja?

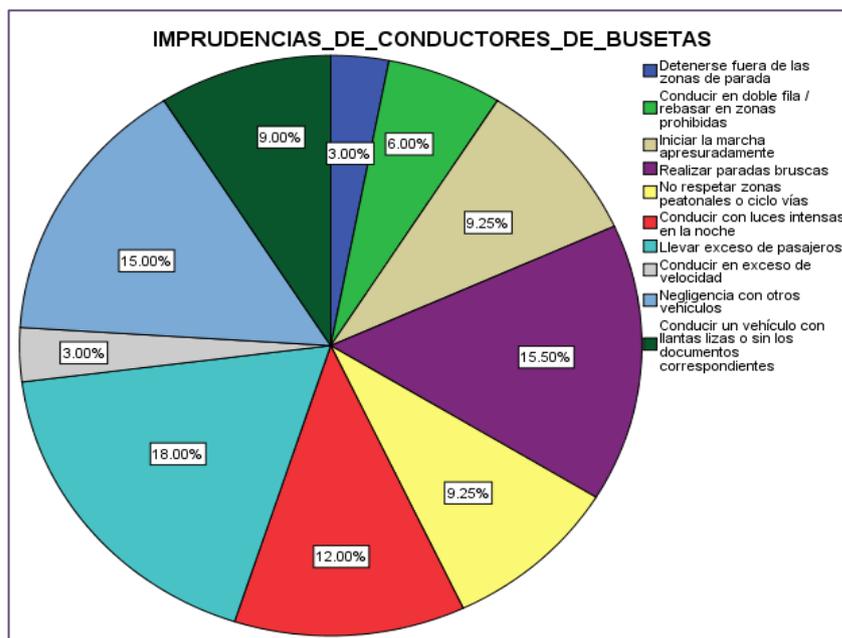


Figura 3.78: Imprudencias de conductores de busetas

Análisis

Con respecto a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen los conductores de las busetas en las que usted viaja?, el 3.0% se detienen fuera de las zonas de parada, el 6.0% rebasan en zonas prohibidas, el 9.25% inician la marcha apresuradamente, el 15.5% realizan paradas bruscas, el 9.25% no respetan la zonas peatonales, el 12% conducen con luces intensas, el 18.0% opina que llevan exceso de pasajeros, el 3% conducen en exceso de velocidad, el 3% son negligentes y el 15.0% restante comenta que conducen vehículos con llantas lisas.

Interpretación

Dentro de las imprudencias cometidas por los conductores de busetas resaltan el realizar paradas bruscas, llevar exceso de pasajeros y conducir con llantas lisas.

En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen los conductores de las camionetas en las que usted viaja?

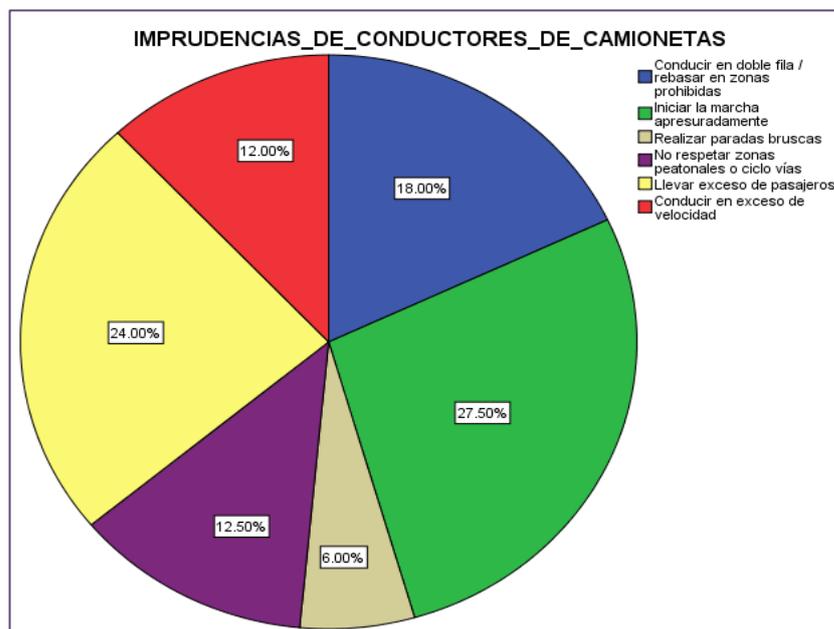


Figura 3.79: Imprudencias de conductores de camionetas

Análisis

En relación a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen el/los conductor/es de las camionetas en las que usted viaja?, la Figura 3.79, muestran que el 18.0% expone que conducen en doble fila o rebasan en zonas prohibidas, el 27.5% revela que inician la marcha apresuradamente, el 6% considera que realizan paradas bruscas, el 12.5% dice que no respetan las zonas peatonales o ciclo vías, el 24% estima que llevan exceso de pasajeros, finalmente el 12% conducen en exceso de velocidad.

Interpretación

Dentro de las imprudencias cometidas por los conductores de transporte mixto se encuentran mayormente el rebasar en zonas prohibidas, iniciar la marcha apresuradamente, no respetar las zonas peatonales y conducir a exceso de velocidad.

En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen los conductores de los taxis en los que usted viaja?

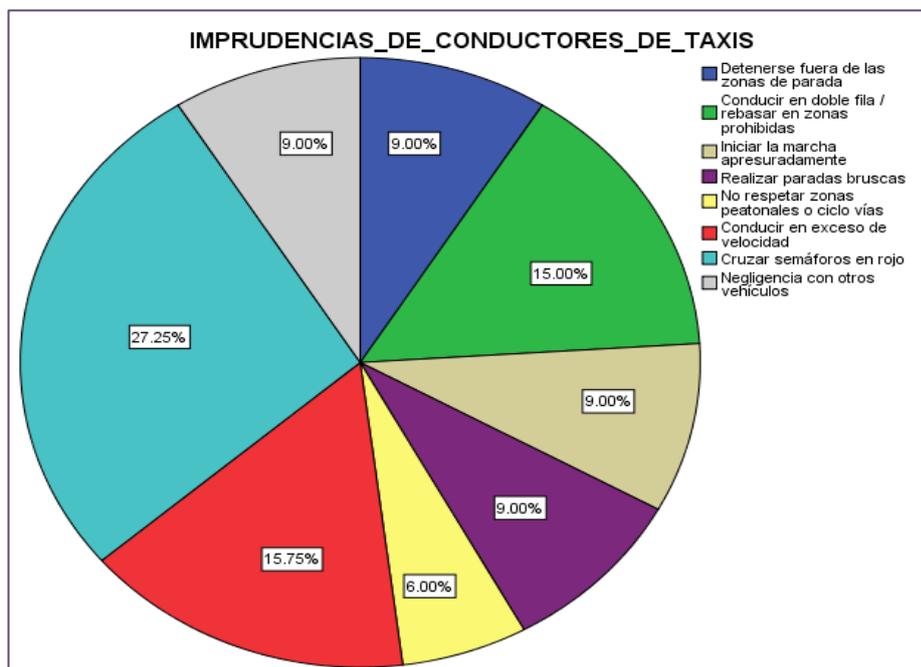


Figura 3.80: Imprudencias de conductores de taxis

Análisis

En concordancia a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen el/los conductor/es de los taxis en los que usted viaja?, el 9.0% dice se detienen fuera de las zonas de parada, el 15.0% opina que rebasan en zonas prohibidas, el 9.0% confiesa que inician la marcha apresuradamente, el 9% considera que realizan paradas bruscas, el 6.0% dice que no respetan la zonas peatonales o ciclo vías, el 15.75% estima que conducen en exceso de velocidad, el 27.25% expone que cruzan los semáforos en rojo y el 9% restante comenta que cometen negligencia con otros vehículos.

Interpretación

Dentro de las imprudencias cometidas por los conductores de taxi destacan el rebasar en zonas prohibidas, conducir a exceso de velocidad y cruzar los semáforos en rojo.

En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen los conductores de los camiones en los que usted viaja?

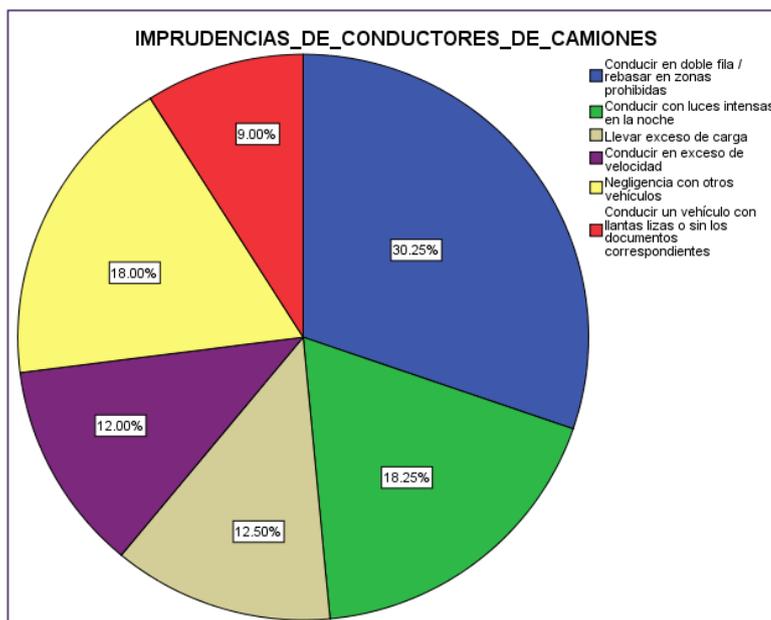


Figura 3.81: Imprudencias de conductores de camiones

Análisis

En cuanto a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen el/los conductor/es de los camiones en los que usted viaja?, la Figura 3.81, muestra que el 30.25% expone que conducen en doble fila o rebasan en zonas prohibidas, el 16.25% confiesa que conducen con luces intensas en la noche, el 12.5% considera que llevan exceso de carga, el 12% manifiesta que conducen en exceso de velocidad, el 18% dice que cometen negligencia con otros vehículos y finalmente el 9% expresa que conducen vehículos con llantas lisas o sin los documentos correspondientes.

Interpretación

Dentro de las imprudencias cometidas por los conductores de transporte pesado resaltan el rebasar en zonas prohibidas, conducir con luces intensas en la noche, llevar exceso de carga y negligencia con otros vehículos.

En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen los conductores de los buses urbanos en los que usted viaja?

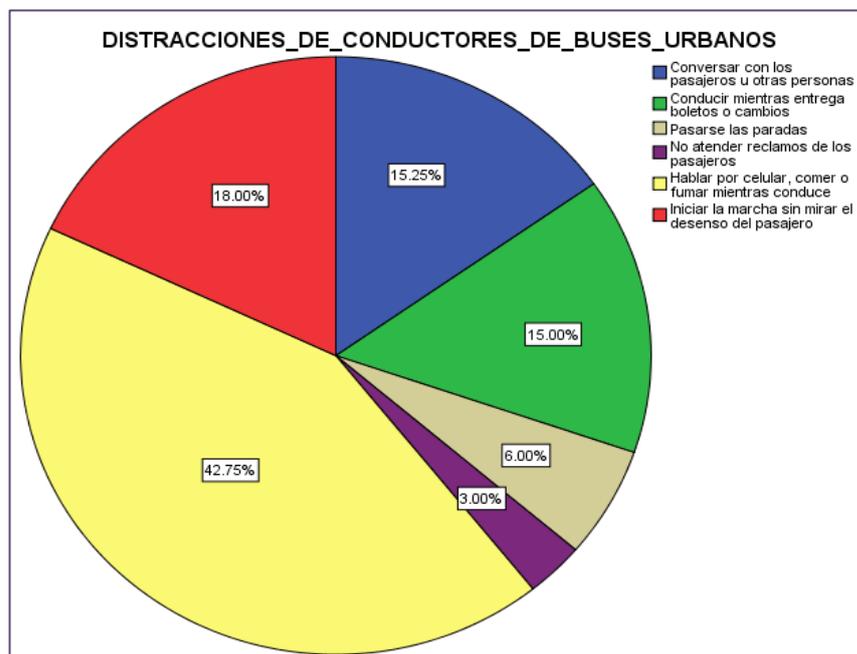


Figura 3.82: Distracciones de conductores de buses urbanos

Análisis

La Figura 3.82, exponen las respuestas de la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen mientras conducen el/los conductor/es de los buses urbanos en los que usted viaja?, el 12.25% piensa que los conductores conversan con los pasajeros o con otras personas, el 15% revela que conducen mientras entregan boletos o cambios, el 6% menciona que se pasan las paradas, el 3% confiesa atienden los reclamos de los pasajeros, el 42.25% expresa que hablan por celular, comen o fuman mientras conducen, el 18% manifiesta que inician la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

Interpretación

De las distracciones cometidas por los conductores de buses urbanos las más significativas son entregar cambios mientras conducen, hablar por celular e iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen los conductores de los buses intracantoniales en los que usted viaja?

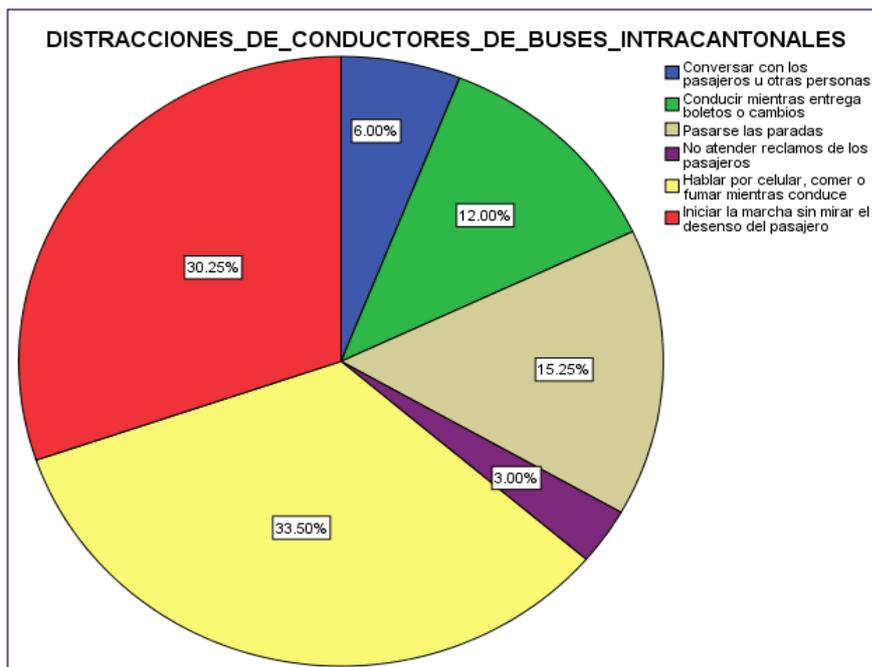


Figura 3.83: Distracciones de conductores de buses intracantoniales

Análisis

En referencia a la pregunta: ¿cuáles son las distracciones que cometen mientras conducen los conductores de los buses intracantoniales en los que usted viaja?, un 6.0% opina que los conductores conversan con los pasajeros, el 12% conducen mientras entregan cambios, el 15.25% se pasan las paradas, el 3% atienden los reclamos de los pasajeros, el 33.5% hablan por celular, el 30.25% inicia la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

Interpretación

De las distracciones cometidas por los conductores de buses intracantoniales las más relevantes son entregar cambios mientras conducen, pasarse las paradas, hablar por celular e iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen los conductores de las busetas en las que usted viaja?

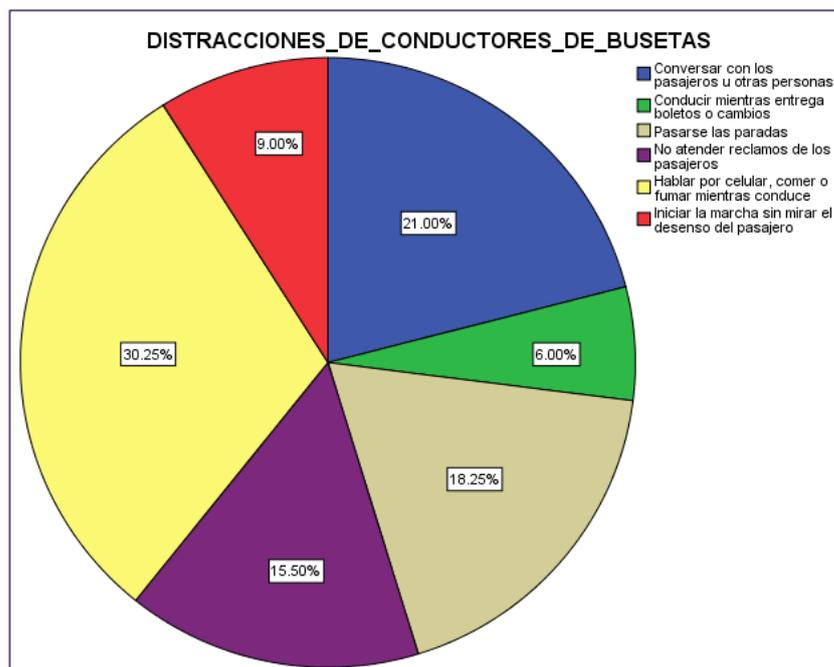


Figura 3.84: Distracciones de conductores de busetas

Análisis

Con respecto a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen mientras conducen los conductores de las busetas en las que usted viaja?, el 21% manifiesta que los conductores conversan con los pasajeros, el 6% expresa que conducen mientras entregan cambios, el 18.25% se pasan las paradas, el 15.5% expone que no atienden los reclamos de los pasajeros, el 30.25% confiesa que hablan por celular, comen o fuman mientras conducen, el 15% dice que inician la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

Interpretación

De las distracciones cometidas por los conductores de busetas las más importantes son conversar con los pasajeros mientras conducen, pasarse las paradas, no atender los reclamos de los pasajeros y hablar por celular.

En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen los conductores de las camionetas en las que usted viaja?

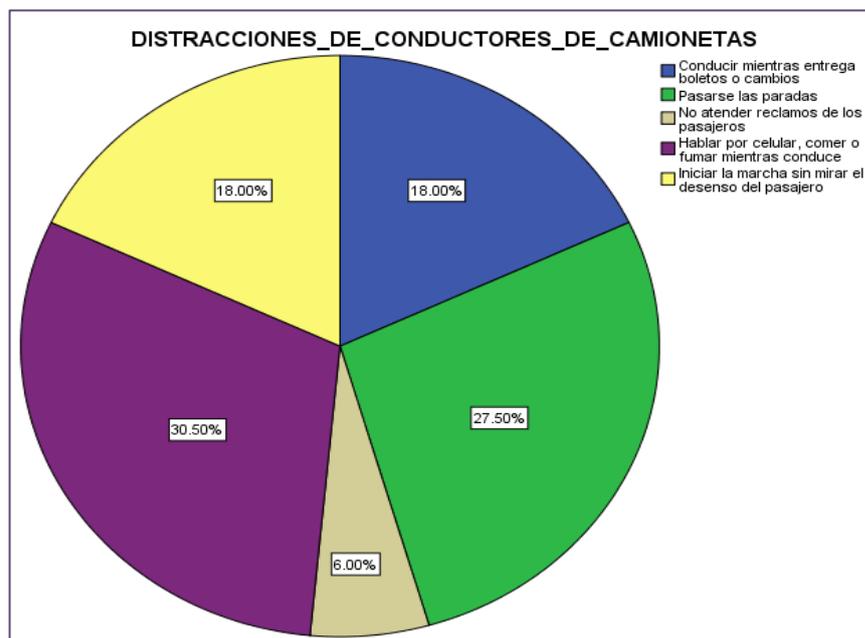


Figura 3.85: Distracciones de conductores de camionetas

Análisis

De la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen mientras conducen el/los conductor/es de las camionetas en las que usted viaja?, un 12.25% piensa que los conductores conversan con los pasajeros, el 15% revela que conducen mientras entregan cambios, el 6% se pasan las paradas, el 3% confiesa atienden los reclamos de los pasajeros, el 42.25% expresa que hablan por celular, comen o fuman mientras conducen, el 18% manifiesta que inician la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

Interpretación

De las distracciones cometidas por los conductores del transporte mixto las más significativas son conversar con los pasajeros, entregar cambios mientras conducen, hablar por celular e iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen los conductores de los taxis en los que usted viaja?

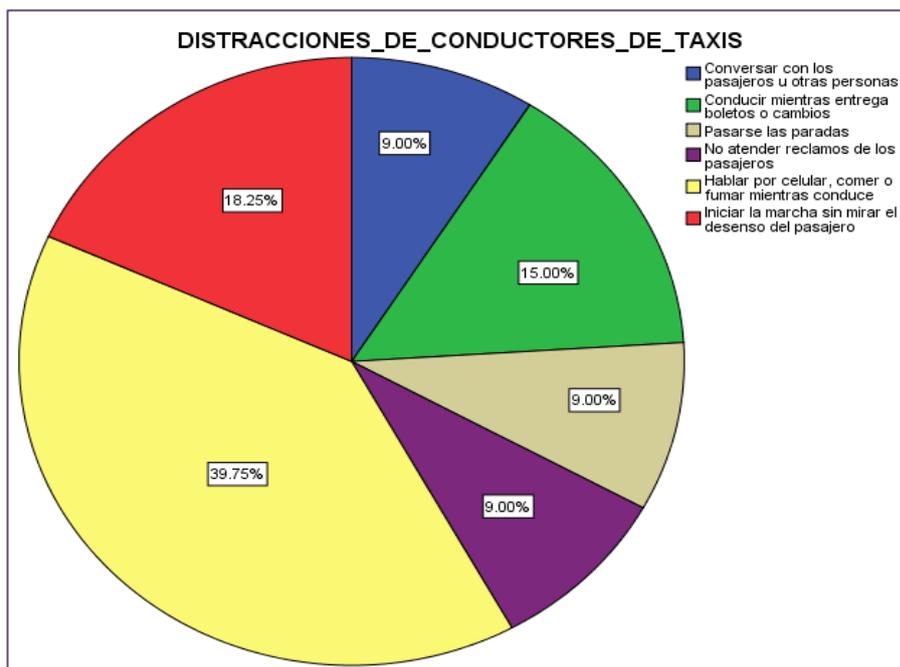


Figura 3.86: Distracciones de conductores de taxis

Análisis

Con la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen mientras conducen el/los conductor/es de los taxis en los que usted viaja?, el 9.0% piensa que los conductores conversan con los pasajeros, el 15% revela que conducen mientras entregan cambios, el 9.0% menciona que se pasan las paradas, otro 9.0% confiesa atienden los reclamos de los pasajeros, el 39.75% expresa que hablan por celular, comen o fuman mientras conducen, el 18.25% manifiesta que inician la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

Interpretación

De las distracciones cometidas por los conductores de taxis las más relevantes son entregar cambios mientras conducen, hablar por celular e iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen los conductores de los camiones en los que usted viaja?

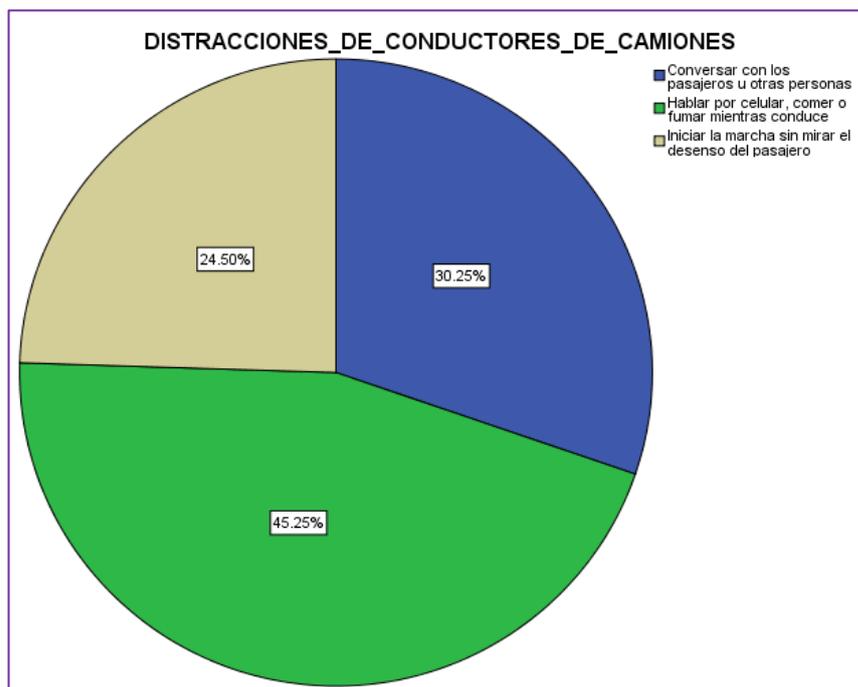


Figura 3.87: Distracciones de conductores de camiones

Análisis

En concordancia a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen mientras conducen el/los conductor/es de los camiones en los que usted viaja?, se muestra que el 30.25% expresa que los conductores conversan con los pasajeros o con otras personas, el 45.25% revela hablan por celular, comen o fuman mientras conducen, el 24.5% manifiesta que inician la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

Interpretación

De las distracciones cometidas por los conductores de transporte pesado las más características son conversar con los acompañantes mientras conducen, hablar por celular e iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los buses urbanos en los que usted viaja?

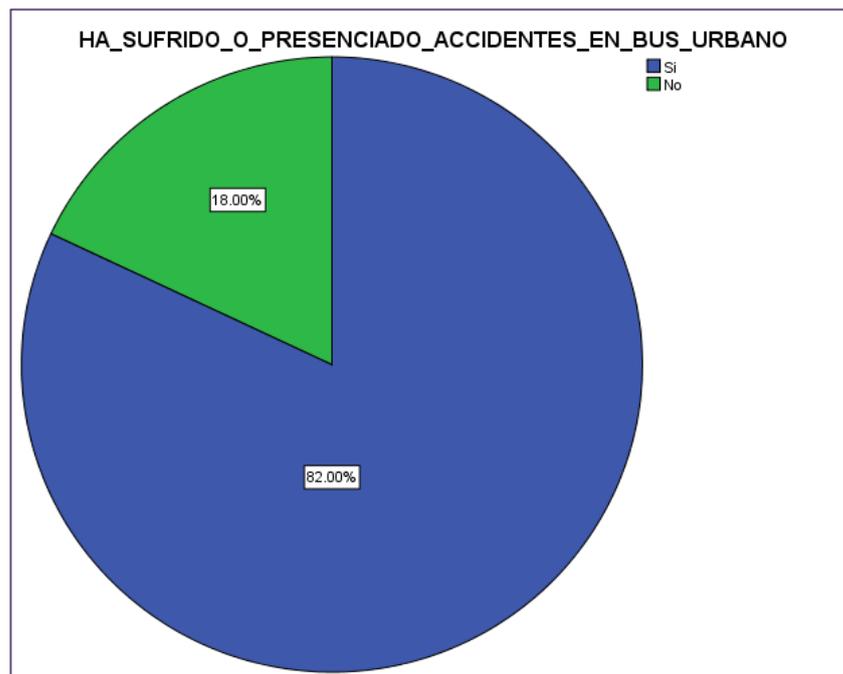


Figura 3.88: Accidentes en buses urbanos

Análisis

La Figura 3.88, guarda relación a la pregunta: En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los buses urbanos en que usted viaja?, y, revelan que el 82% de los usuarios expresan que si han sufrido o presenciado accidentes de tránsito, mientras que un 18% manifiesta no haber tenido esa experiencia.

Interpretación

Las personas que usan buses urbanos, en el último año, han sufrido o presenciado accidentes de tránsito con relación a este medio de transporte, siendo los más frecuentes caídas de pasajeros, choques y atropellos.

En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los buses intracantonales en los que usted viaja?

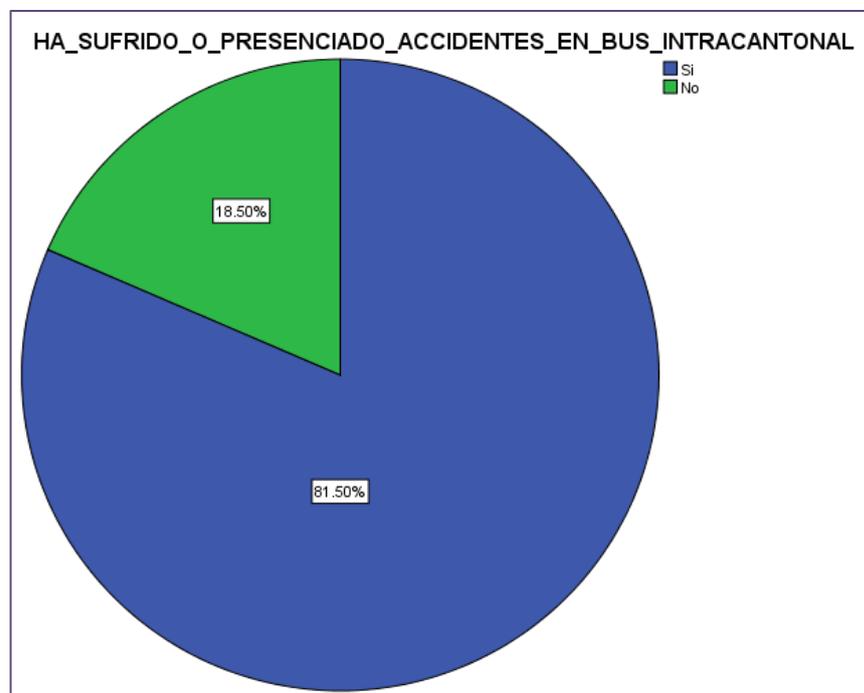


Figura 3.89: Accidentes en buses intracantonales

Análisis

En referencia a la pregunta: En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los buses intracantonales en que usted viaja?, se revela que el 82% de los usuarios expresan que si han sufrido o presenciado accidentes de tránsito, mientras que un 18% manifiesta no haber tenido esa experiencia.

Interpretación

La mayor parte de las personas que usan buses intracantonales, en el último año, han sufrido o presenciado accidentes de tránsito de este medio de transporte, siendo los principales, choques y volcamientos.

En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en las busetas en las que usted viaja?

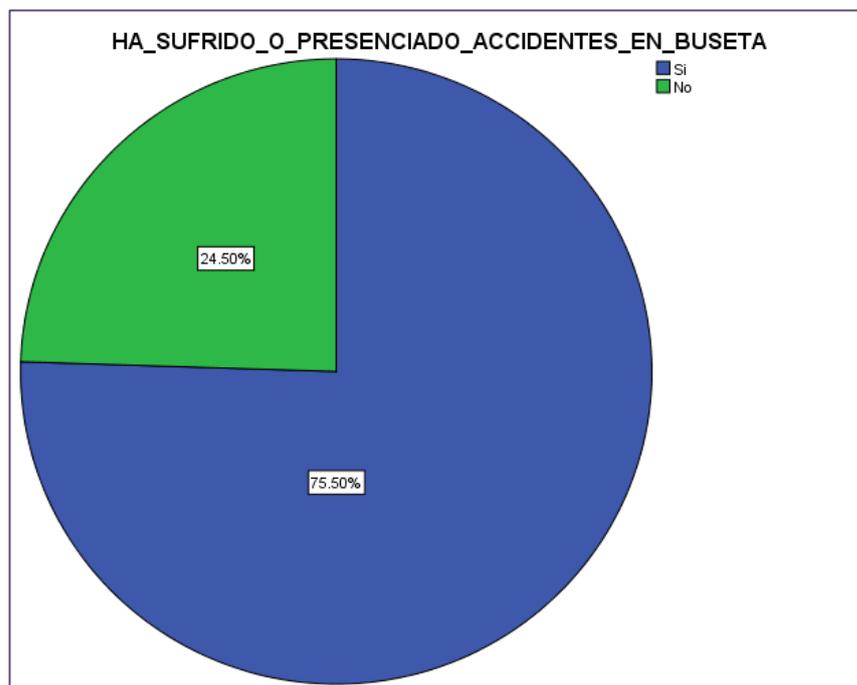


Figura 3.90: Accidentes en busetas

Análisis

La Figura 3.90, en referencia a la pregunta: En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en las busetas en que usted viaja?, revela que el 75.5% de los usuarios dicen que si han sufrido o presenciado accidentes de tránsito, mientras que un 24.5% manifiesta no haber tenido esa experiencia.

Interpretación

La mayor parte de las personas que usan busetas, en el último año, han sufrido o presenciado accidentes de tránsito de este medio de transporte, incluso cuando estos vehículos se encuentran trasladando estudiantes, siendo los principales choques con otros vehículos.

En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en las camionetas en las que usted viaja?

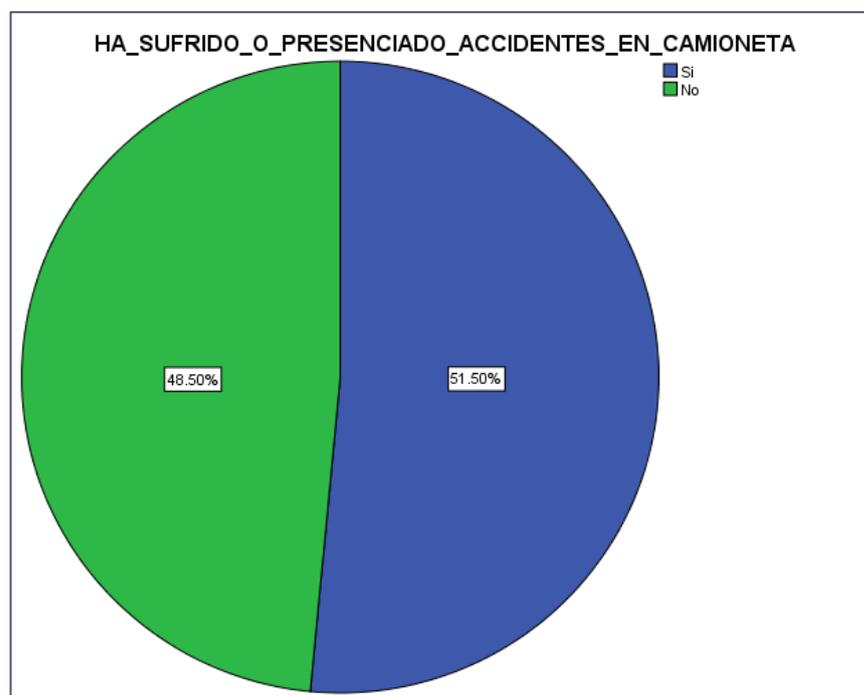


Figura 3.91: Accidentes en camionetas

Análisis

En concordancia con la pregunta: En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en las camionetas en que usted viaja?, la Figura 3.91, muestra que el 51.5% de los usuarios confiesan haber sufrido o presenciado accidentes de tránsito, en tanto un 48.5% declara no haber tenido esa experiencia.

Interpretación

La mitad de los usuarios de transporte mixto, en el último año, han sufrido o presenciado accidentes de tránsito de este medio de transporte, los accidentes se dan primordialmente con vehículos de transporte informal, siendo los principales accidentes choques y volcamientos.

En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los taxis en los que usted viaja?

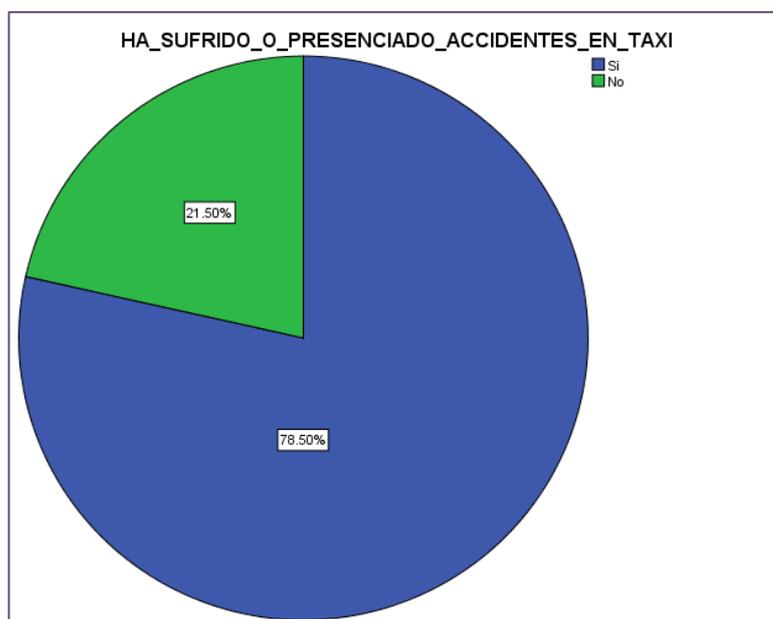


Figura 3.92: Accidentes en taxis

Análisis

Si consideramos las respuestas expuestas en la Figura 3.92, relacionadas con la pregunta: En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los taxis en que usted viaja?, se puede evidenciar que el 78.5% de los usuarios pronuncian que si han sufrido o presenciado accidentes de tránsito, mientras que un 21.5% expone no haber tenido esa experiencia.

Interpretación

La mayor parte de las personas que usan taxi, en el último año, han sufrido o presenciado accidentes de tránsito de este medio de transporte, como ya se ha mencionado, la mayor cantidad de vehículos accidentados en Riobamba son taxis.

En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los camiones en los que usted viaja?

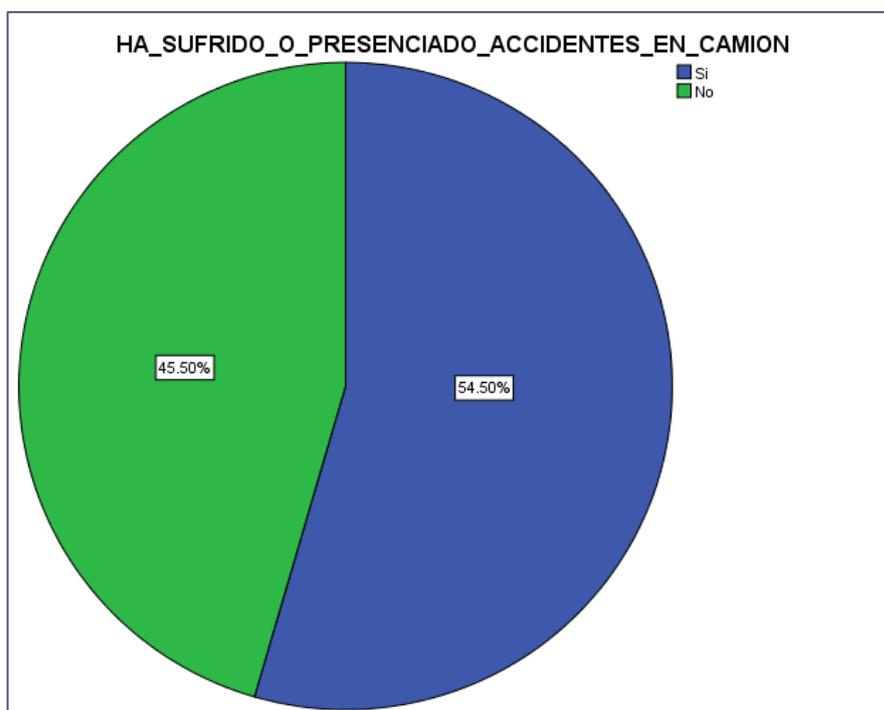


Figura 3.93: Accidentes en camiones

Análisis

Con relación a la pregunta: En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los camiones en que usted viaja?, la Figura 3.93, contiene las siguientes respuestas: el 54.5% de los usuarios dicen que si han sufrido o presenciado accidentes de tránsito, mientras que un 45.5% revela no haber tenido esa experiencia.

Interpretación

La mitad parte de las personas que usan transporte pesado, en el último año, han sufrido o presenciado accidentes de tránsito de este medio de transporte, siendo los más frecuentes choques y volcamientos.

¿Considera usted que el precio que paga por el transporte en bus urbano está acorde al servicio que obtiene?

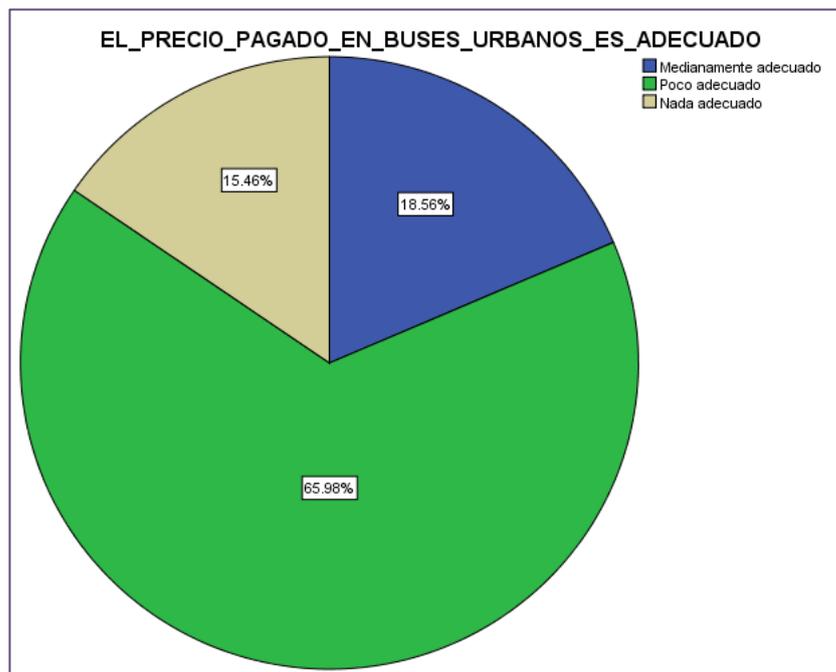


Figura 3.94: Pasaje de buses urbanos

Análisis

La Figura 3.94, muestra las respuestas de la pregunta: ¿Considera usted que el precio que usted paga en los buses urbanos es adecuado al servicio que obtiene?, donde se puede observar que el 18.6% considera que es medianamente adecuado, el 66% piensa que es poco adecuado y el 15.5% expresa que es nada adecuado.

Interpretación

El precio del servicio de transporte urbano a decir de los usuarios no es adecuado, debido primordialmente al mal servicio que prestan los ofertantes de este tipo de servicio.

¿Considera usted que el precio que paga por el transporte en bus intracantonal está acorde al servicio que obtiene?

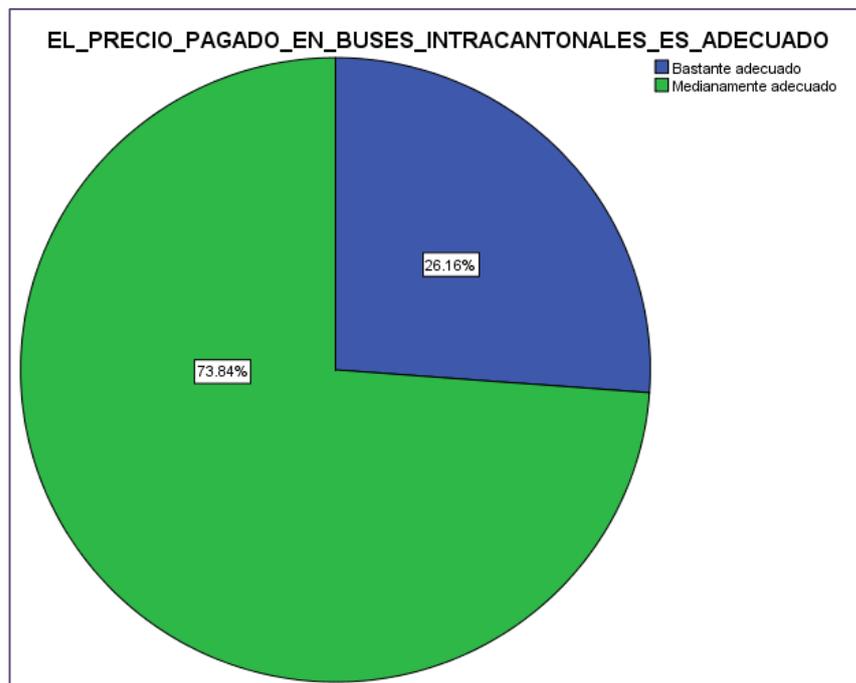


Figura 3.95: Pasaje de buses intracantoniales

Análisis

En referencia a la pregunta: ¿Considera usted que el precio que usted paga en los buses intracantoniales es adecuado al servicio que obtiene?, la Figura 3.95, revela que el 26.2% considera que es bastante adecuado y el 73.8% opina que es medianamente adecuado.

Interpretación

El precio del servicio de transporte intracantonal de acuerdo con los usuarios es medianamente adecuado, por la falta de calidad en el servicio prestado.

¿Considera usted que el precio que paga por el transporte en busetas está acorde al servicio que obtiene?

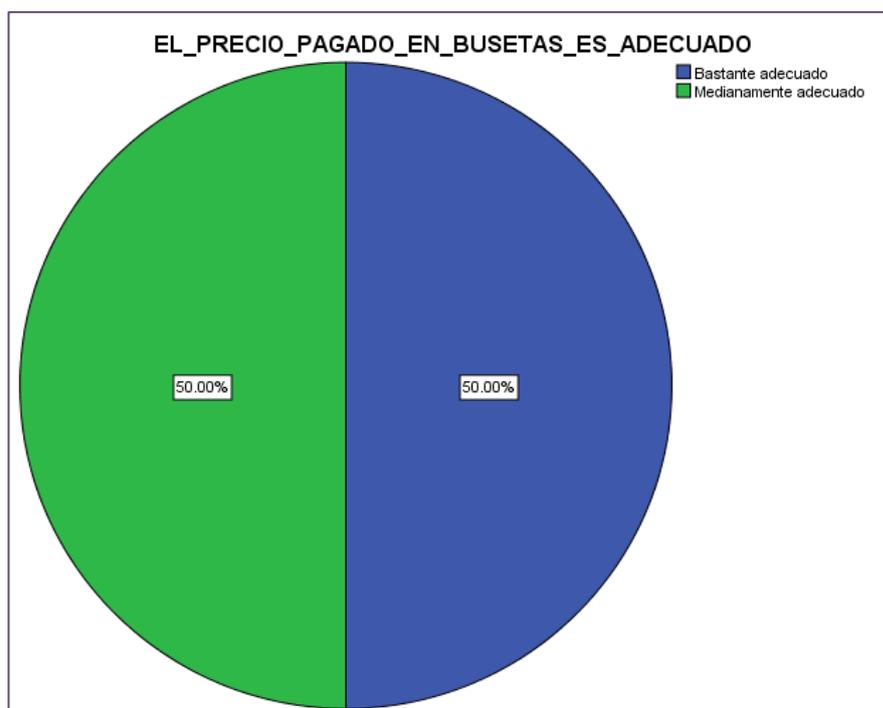


Figura 3.96: Pasaje de busetas

Análisis

Con respecto a la pregunta: ¿Considera usted que el precio que usted paga en las busetas es adecuado al servicio que obtiene?, la Figura 3.96, que antecede muestra que un 50% considera que es bastante adecuado en tanto que el otro 50% piensa que es medianamente adecuado.

Interpretación

El precio del servicio de busetas según lo expresado por los usuarios es adecuado, ya que guarda relación con el servicio que prestan estos medios de transporte.

¿Considera usted que el precio que paga por el transporte en camionetas está acorde al servicio que obtiene?

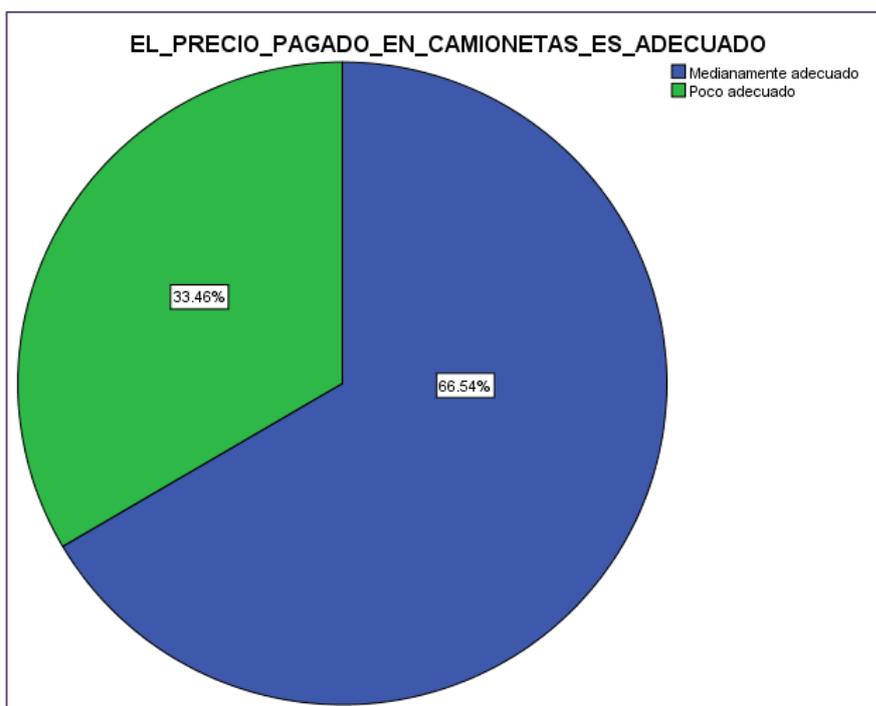


Figura3.97: Pasaje de camionetas

Análisis

Si observamos en la Figura 3.97, las respuestas a la pregunta: ¿Considera usted que el precio que usted paga en las camionetas es adecuado al servicio que obtiene?, tenemos que el 66.5% cree que es medianamente adecuado mientras que el 33.5% restante expresa que es poco adecuado.

Interpretación

El precio del servicio de transporte mixto es medianamente adecuado, al no existir mayor cantidad de ofertantes de este servicio, según lo expresado por los usuarios, no se puede exigir calidad y se debe pagar lo que los propietarios de los vehículos establezcan.

¿Considera usted que el precio que paga por el transporte en taxis está acorde al servicio que obtiene?

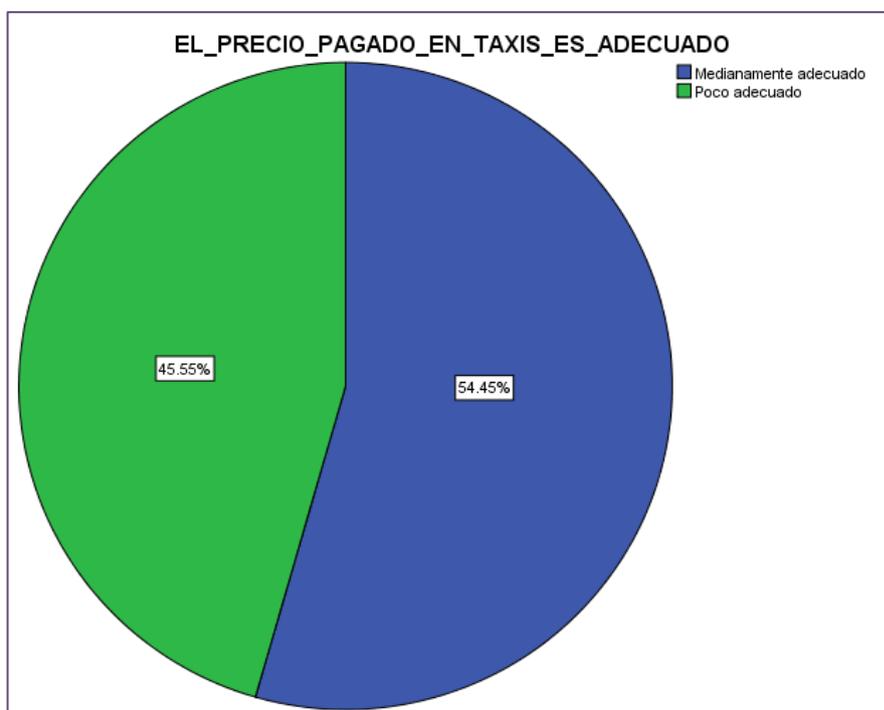


Figura 3.98: Pasaje de taxis

Análisis

En relación a la pregunta: ¿Considera usted que el precio que usted paga en los taxis es adecuado al servicio que obtiene?, Figura 3.98, que se anteponen reflejan que el 54.5% manifiesta que es medianamente adecuado y el 45.5% restante expresa que es poco adecuado.

Interpretación

El precio del servicio de taxis es medianamente adecuado, a decir de los señores taxistas el importe cobrado no permite cubrir sus costos de operación, mientras que los usuarios manifiestan que no hay calidad en el servicio, lo que hace que el valor pagado sea inadecuado.

¿Considera usted que el precio que paga por el transporte en camiones está acorde al servicio que obtiene?

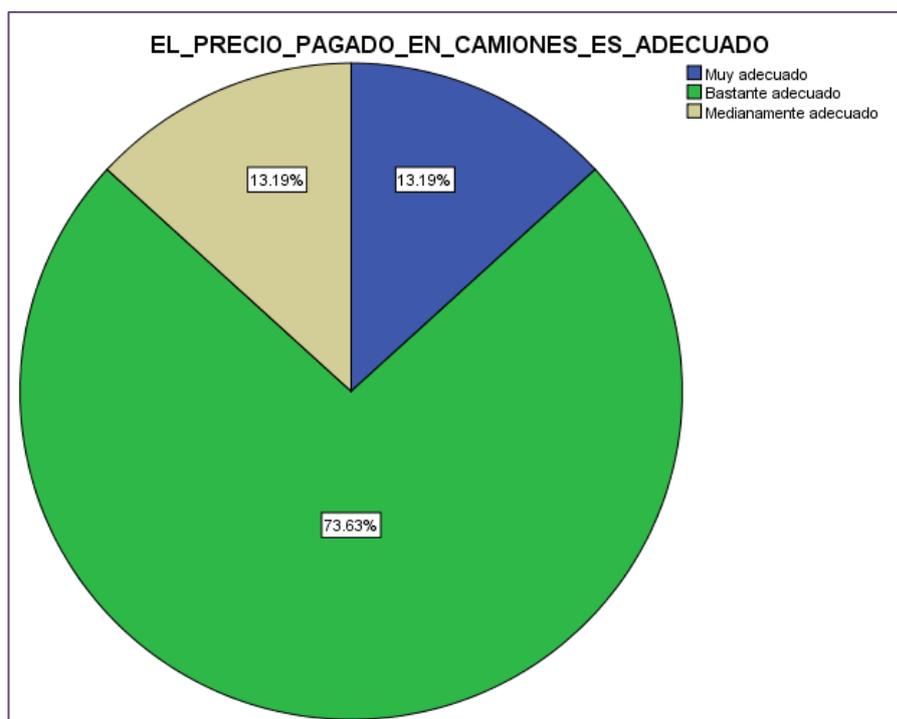


Figura 3.99: Pasaje de camiones

Análisis

En concordancia con la pregunta: ¿Considera usted que el precio que usted paga en los camiones es adecuado al servicio que obtiene?, la Figura 3.99, evidencia que el 13.2% considera que es muy adecuado, el 73.6% opina que es bastante adecuado y el 13.2% restante cree que es medianamente adecuado.

Interpretación

El precio del servicio de transporte pesado es bastante adecuado. Los comerciantes que hacen uso de este tipo de servicio consideran que el precio pagado es adecuado al servicio recibido, pues este es eficiente.

En su opinión, ¿cuáles son las condiciones que hacen más tolerables las esperas en las paradas?

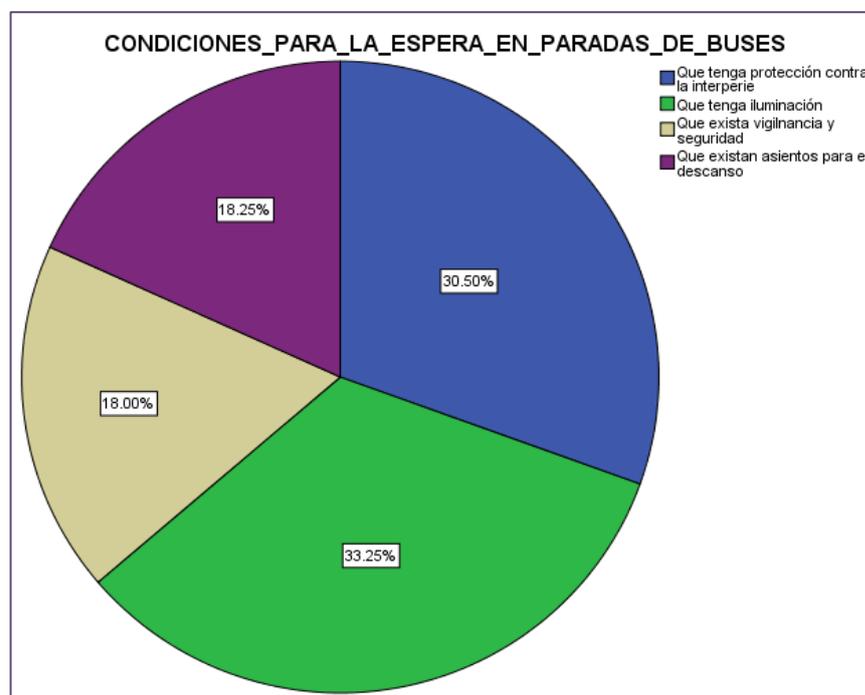


Figura 3.100: Condiciones preferidas de las paradas

Análisis

En referencia a la pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las condiciones que hacen más tolerables las esperas en las paradas de los medios de transporte mencionados en esta encuesta?, la Figura 3.100, refleja que el 30.5% prefiere que tengan protección contra la intemperie, el 33.25% desea que tengan iluminación, el 18% prefiere vigilancia y seguridad y el 18.25% restante desea que existan asientos para el descanso.

Interpretación

La espera de los usuarios en las paradas es tolerable siempre que exista protección contra la intemperie y suficiente iluminación, elementos que no existen en las paradas especialmente de transporte urbano, que en su mayoría está destruídas.

En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene con respecto del servicio que prestan los buses urbanos?

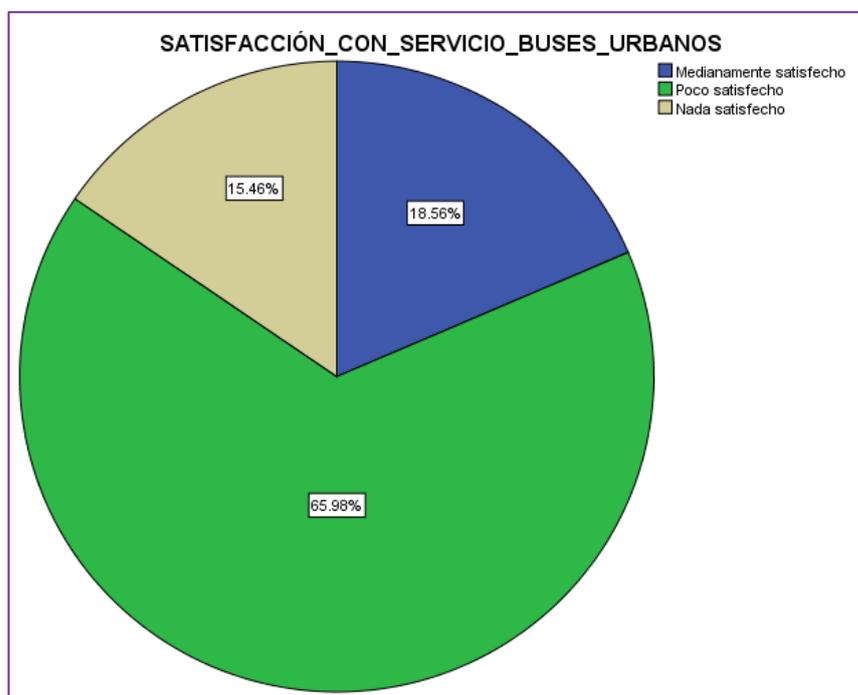


Figura 3.101: Satisfacción con servicio urbano

Análisis

La Figura 3.101, refleja las respuestas de la pregunta: En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tienen con respecto del servicio que prestan los buses urbanos?, donde resalta que el 18.6% expresa estar medianamente satisfecho, el 66% manifiesta que está poco satisfecho y el 15.5% dice estar nada satisfecho.

Interpretación

Los usuarios del transporte urbano se encuentran poco satisfechos con los servicios que brinda este medio de transporte, debido a la mala calidad.

En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene con respecto del servicio que prestan los buses intracantoniales?

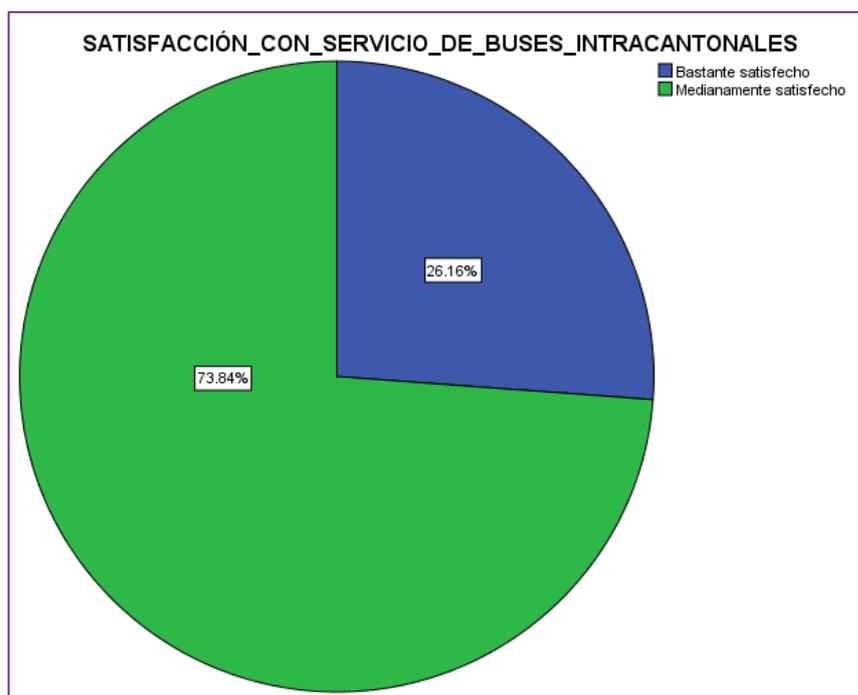


Figura 3.102: Satisfacción con servicio intracantonal

Análisis

Con respecto a la pregunta: En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tienen con respecto del servicio que prestan los buses intracantoniales?, la Figura 3.102, que antecede muestra que el 26.2% opina estar bastante satisfecho, mientras que el 73.8% confiesa estar medianamente satisfecho.

Interpretación

Los usuarios del transporte intracantonal se encuentran medianamente satisfechos con los servicios que brinda este medio de transporte.

En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene con respecto del servicio que prestan las busetas?

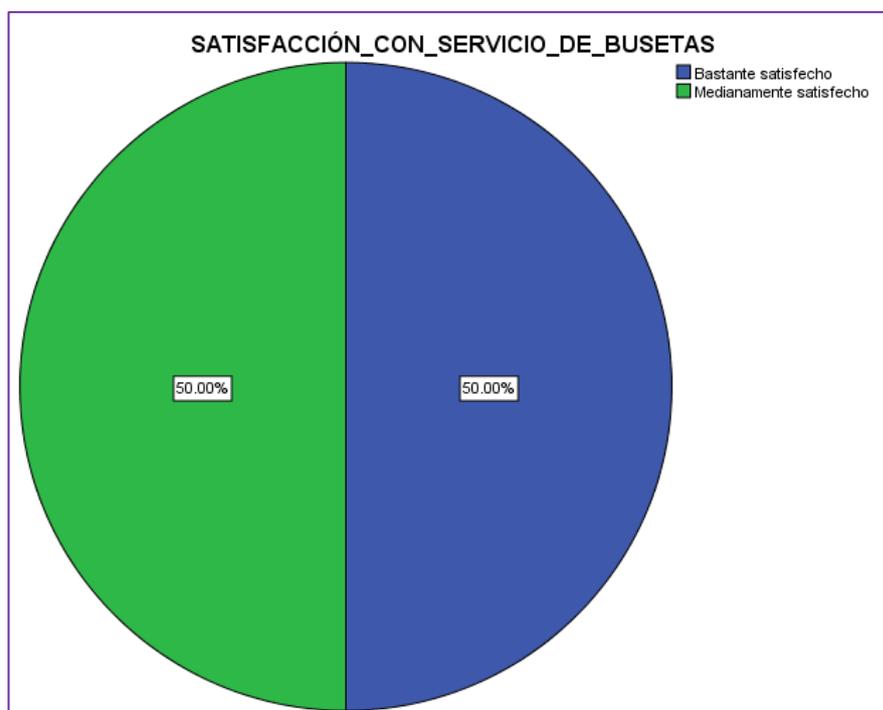


Figura 3.103: Satisfacción con servicio de busetas

Análisis

En concordancia a la pregunta: En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tienen con respecto del servicio que prestan las busetas?, la Figura 3.103, refleja que el 50.0% manifiesta estar bastante satisfecho y el otro 50.0% dice estar medianamente satisfecho.

Interpretación

Los usuarios del servicio de busetas se encuentran razonablemente satisfechos con los servicios que brinda este medio de transporte.

En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene con respecto del servicio que prestan las camionetas?

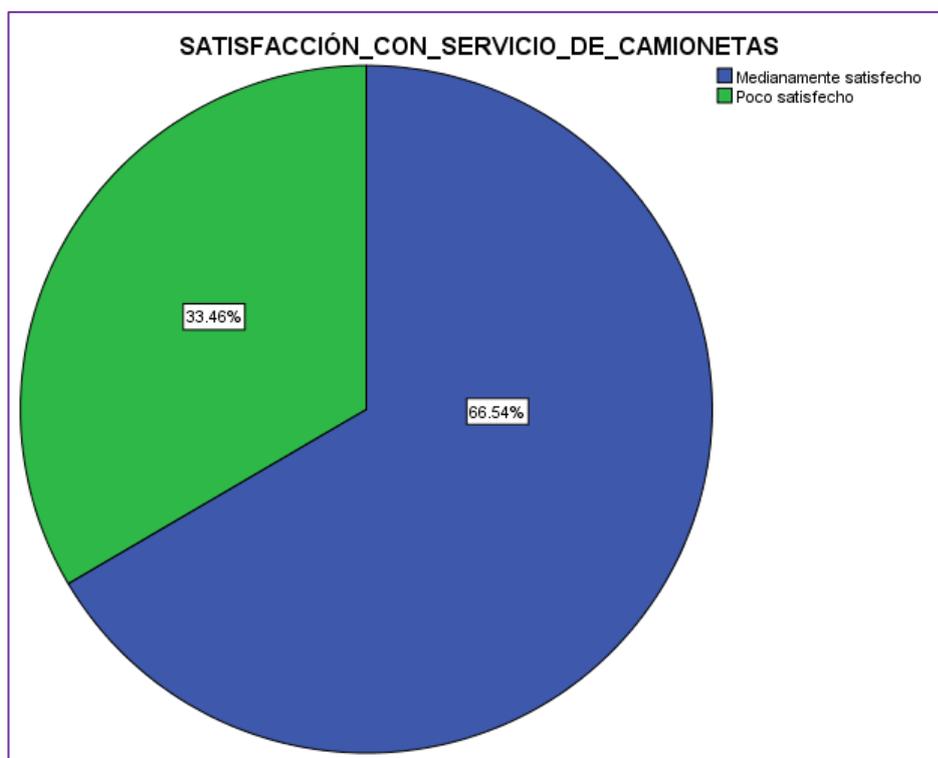


Figura 3.104: Satisfacción con servicio de camionetas

Análisis

Con relación a la pregunta: En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tienen con respecto del servicio que prestan las camionetas?, la Figura 3.104, revela que el 66.5% confiesa estar medianamente satisfecho y el 33.5% restante comenta que esta poco satisfecho.

Interpretación

Los usuarios del transporte mixto se encuentran medianamente satisfechos con los servicios que brinda este medio de transporte.

En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene con respecto del servicio que prestan los taxis?

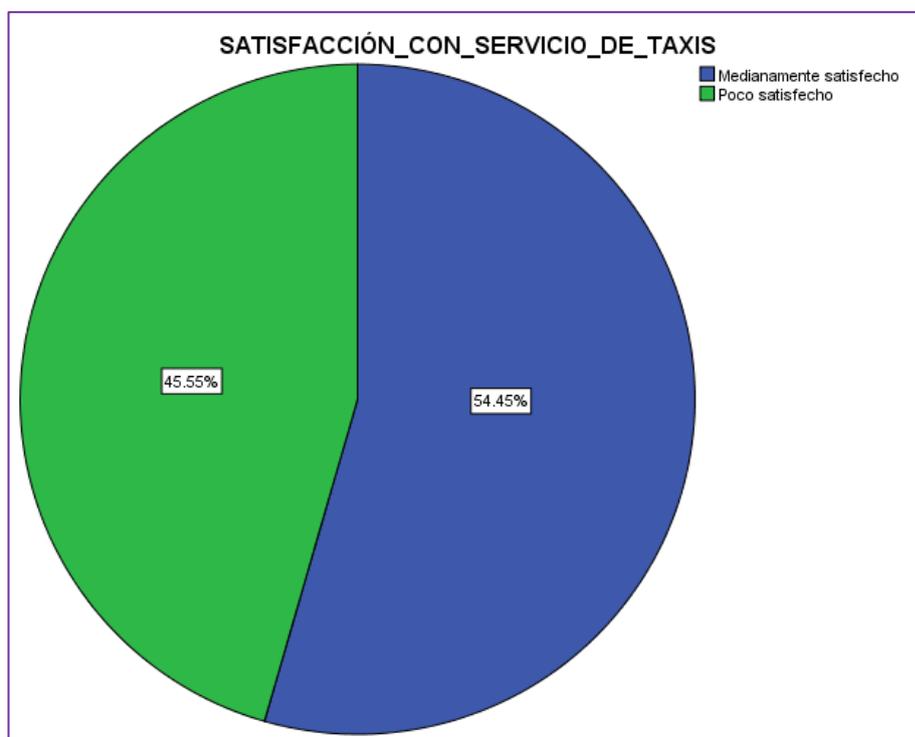


Figura 3.105: Satisfacción con servicio de taxis

Análisis

Al revisar las respuestas a la pregunta: En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tienen con respecto del servicio que prestan los taxis?, insertadas en la Figura 3.105, podemos destacar que el 54.5% esta medianamente satisfecho y el 45.5% está poco satisfecho con este tipo de servicio.

Interpretación

Los usuarios del servicio de taxi se encuentran medianamente satisfechos con los servicios que brinda este medio de transporte.

En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene con respecto del servicio que prestan los camiones?

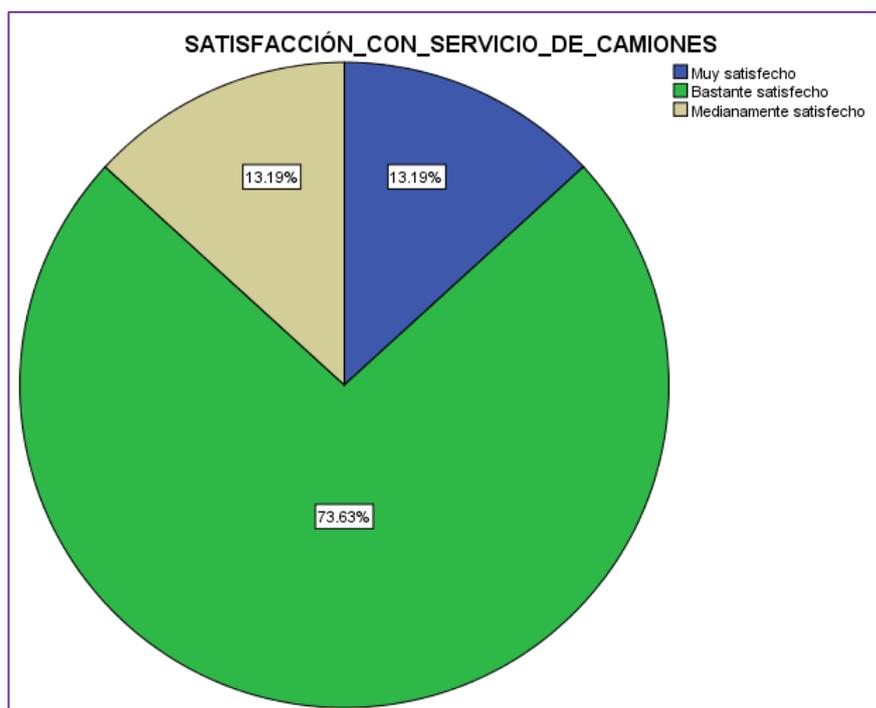


Figura 3.106: Satisfacción con servicio de camiones

Análisis

Con relación a la pregunta: En general, ¿cuál es el nivel de satisfacción que usted tienen con respecto del servicio que prestan los camiones?, la Figura 3.106, muestra que el 13.2% dice estar muy satisfecho, el 73.6% manifiesta estar bastante satisfecho y el 13.2% restante expresa que esta medianamente satisfecho con este servicio.

Interpretación

Los usuarios del transporte pesado se encuentran bastante satisfechos con los servicios que brinda este medio de transporte.

Análisis Bivariante

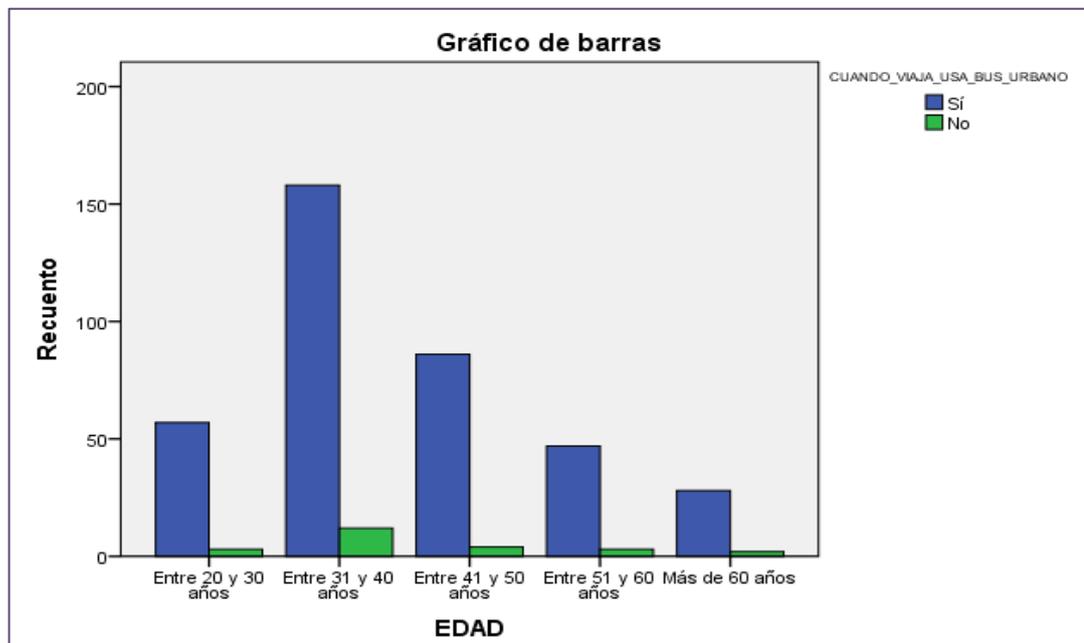


Figura 3.107: Análisis Bivariante (edad y uso de bus urbano)

Análisis

Del análisis de las variables edad y uso de bus urbano, según la Figura 3.107, podemos obtener que las personas que más hacen uso de este servicio, se encuentran en un rango de edad de entre 20 y 60 años.

Interpretación

Todas las personas entre 20 y 60 años de edad, en menor o mayor proporción, hacen uso del servicio de transporte urbano.

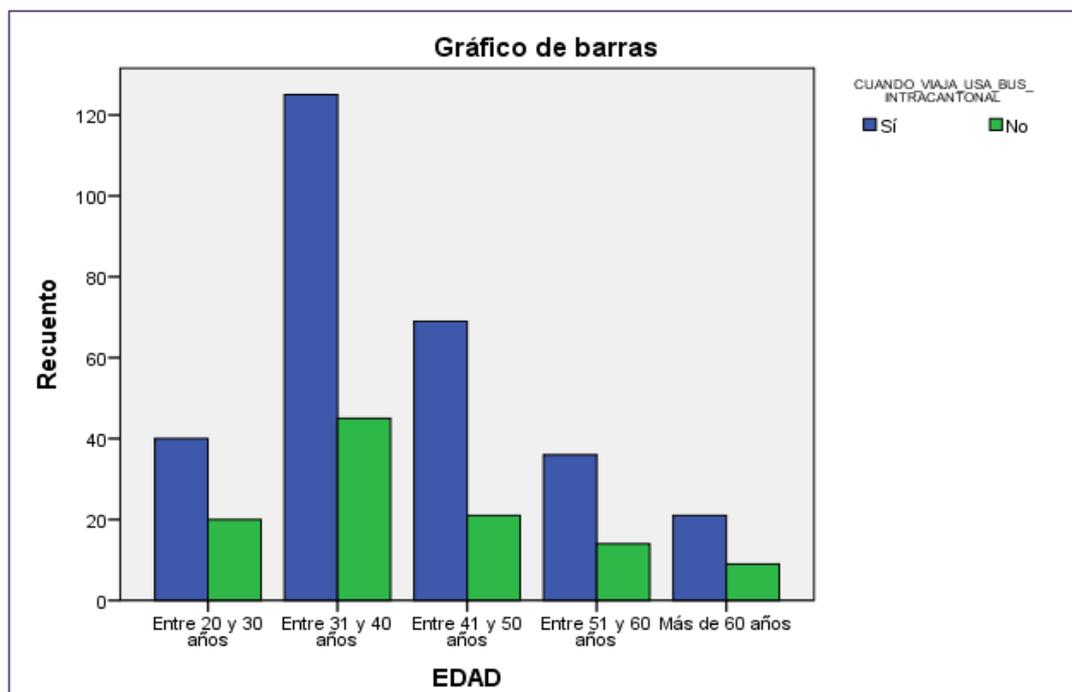


Figura 3.108: Análisis Bivariante (edad y uso de bus intracantonal)

Análisis

Del contraste de las variables edad y uso de bus intracantonal como se muestra en la tabla y gráfico que anteceden, se ha obtenido que las personas que más hacen uso de este medio de transporte, se encuentran en un rango de edad de entre 20 y 60 años.

Interpretación

Todas las personas entre 20 y 60 años de edad, en menor o mayor proporción, hacen uso del servicio de transporte intracantonal.

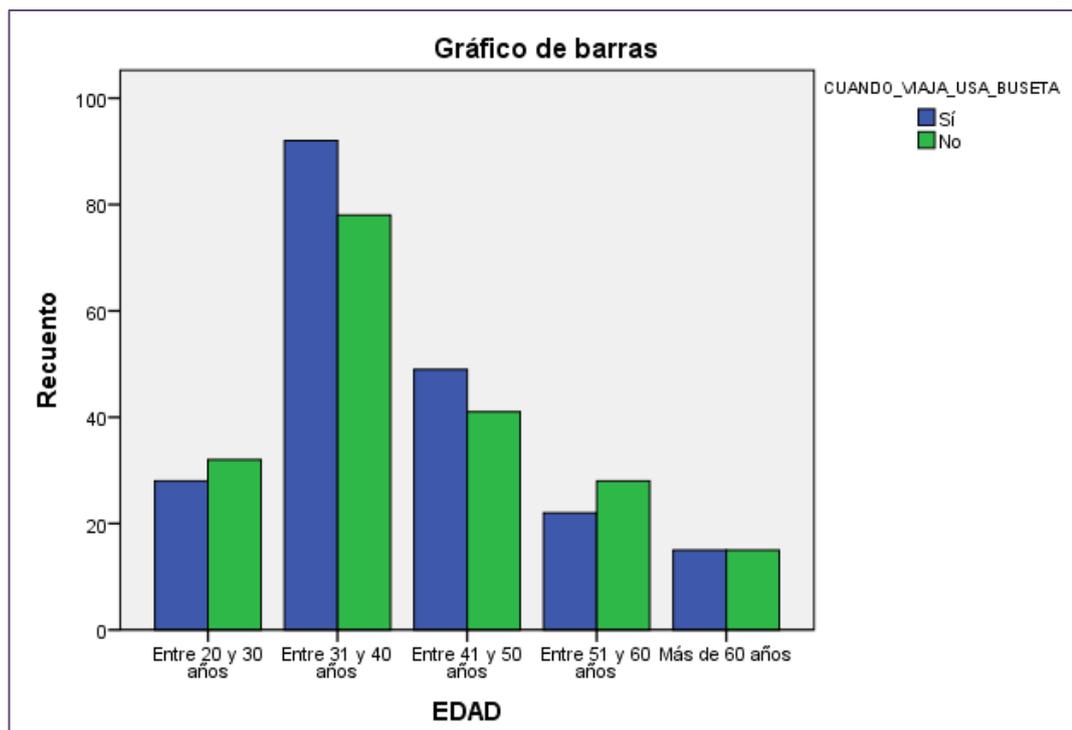


Figura 3.109: Análisis Bivariante (edad, viaje en buseta)

Análisis

Si observamos el análisis de las variables edad y uso de buseta, como se revela en la tabla y gráfico que se anteponen, se ha obtenido que las personas que más hacen uso de este medio de transporte, se encuentran en un rango de edad de entre 20 y 60 años.

Interpretación

Todas las personas entre 20 y 60 años de edad, en menor o mayor proporción, hacen uso del servicio de transporte intracantonal, pues requieren trasladarse desde hacia las parroquias rurales y cantones cercanos.

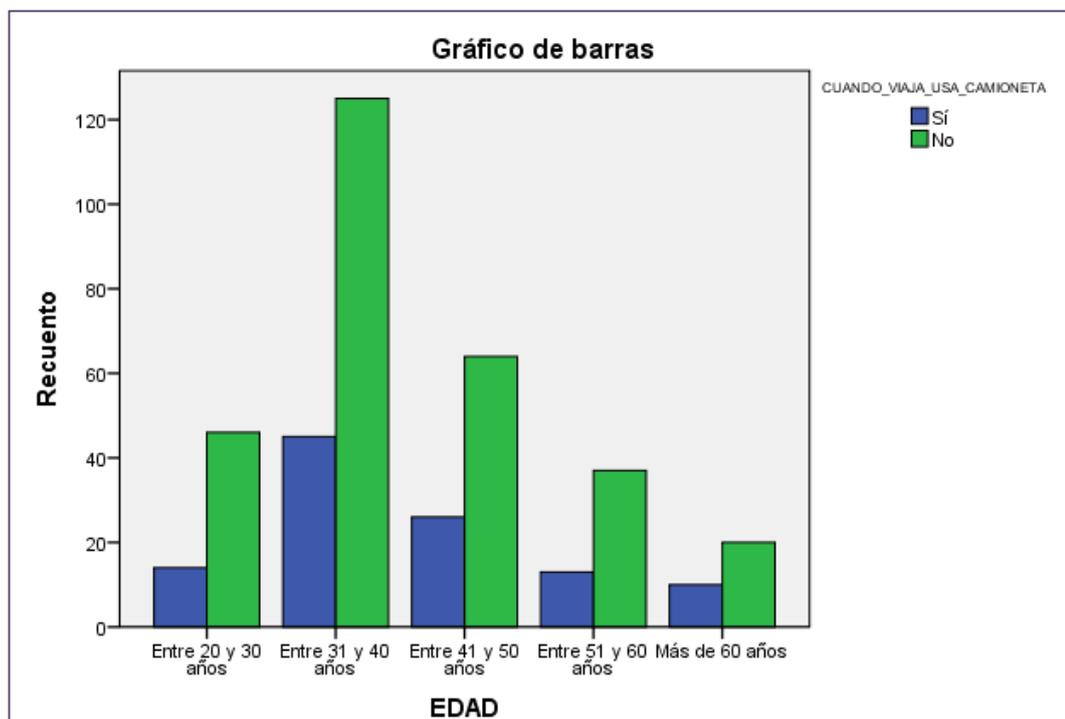


Figura 3.110: Análisis Bivariante (edad, viaje en camioneta)

Análisis

Si revisamos el contraste de las variables edad y uso de camioneta, como se aprecia en la tabla y gráfico preliminares, se ha obtenido que las personas que más hacen uso de este medio de transporte, se encuentran entre 31 y 40 años con un 11.6%, seguidos de aquellos que están entre 41 y 50 años con un 6.5%.

Interpretación

Todas las personas entre 20 y 60 años de edad, en menor o mayor proporción, hacen uso del servicio de transporte mixto, para trasladarse y trasladar sus bienes de un lugar a otro.

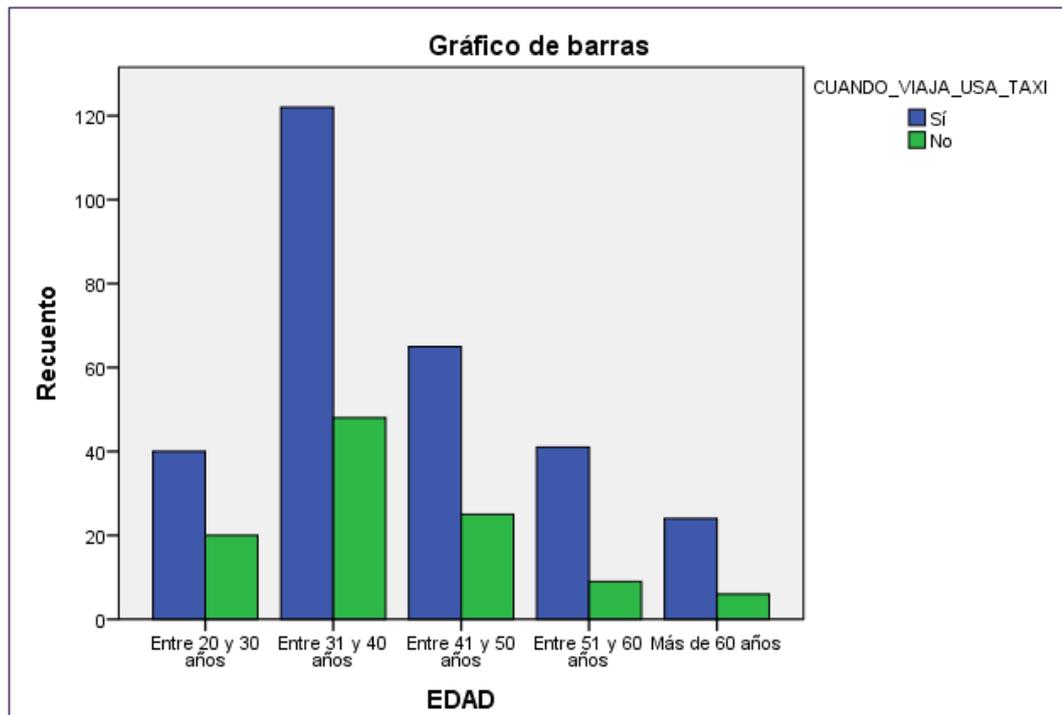


Figura 3.111: Análisis Bivariante (edad, viaje en taxi)

Análisis

De la relación de las variables edad y uso de taxi, como se refleja en la tabla y gráfico que se muestran previamente, se ha obtenido que las personas que más hacen uso de este medio de transporte, se encuentran entre 31 y 40 años con un 30.5%, seguidos de aquellos que están entre 41 y 50 años con un 16.3%.

Interpretación

Todas las personas entre 20 y 60 años de edad, en menor o mayor proporción, hacen uso del servicio de taxi. Este uno de los servicios de transporte por carretera más utilizado por las personas.

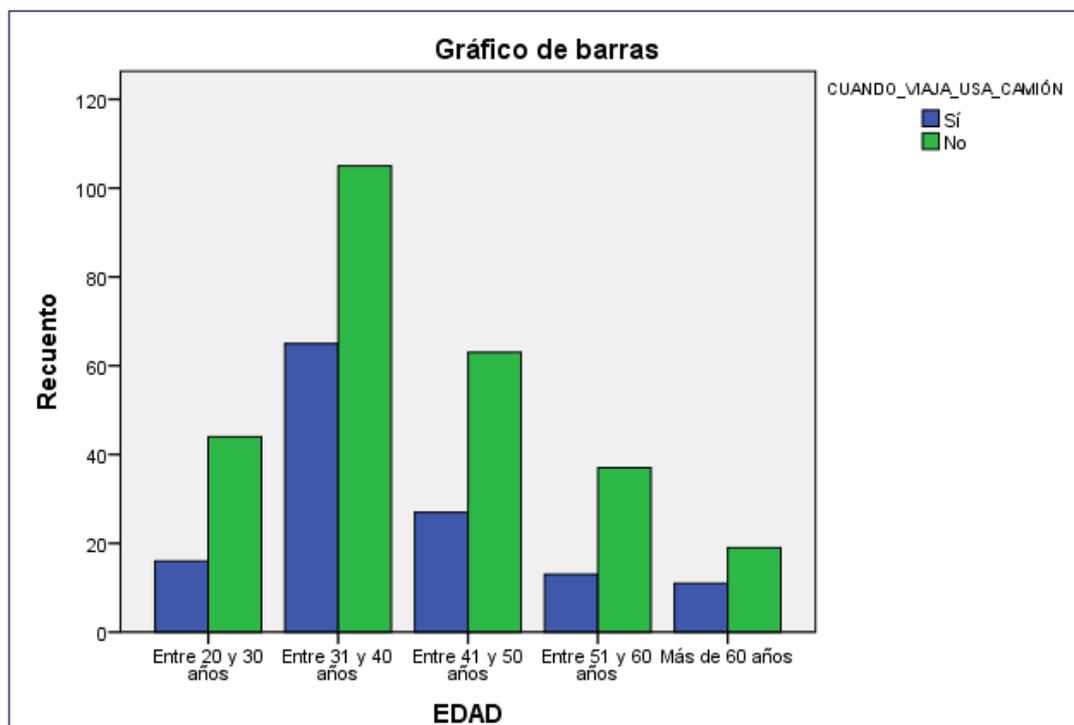


Figura 3.112: Análisis Bivariante (edad, viaje en camión)

Análisis

Si contrastamos las variables edad y uso de camión, la tabla y gráfico que anteceden muestran que las personas que más hacen uso de este medio de transporte, se encuentran entre 31 y 40 años con un 16.3%, seguidos de aquellos que están entre 41 y 50 años con un 6.8%.

Interpretación

Todas las personas entre 20 y 60 años de edad, en menor o mayor proporción, hacen uso del servicio de transporte pesado. De preferencia lo utilizan los comerciantes que trasladan sus productos desde los mercados de la ciudad hacia las provincias cercanas.

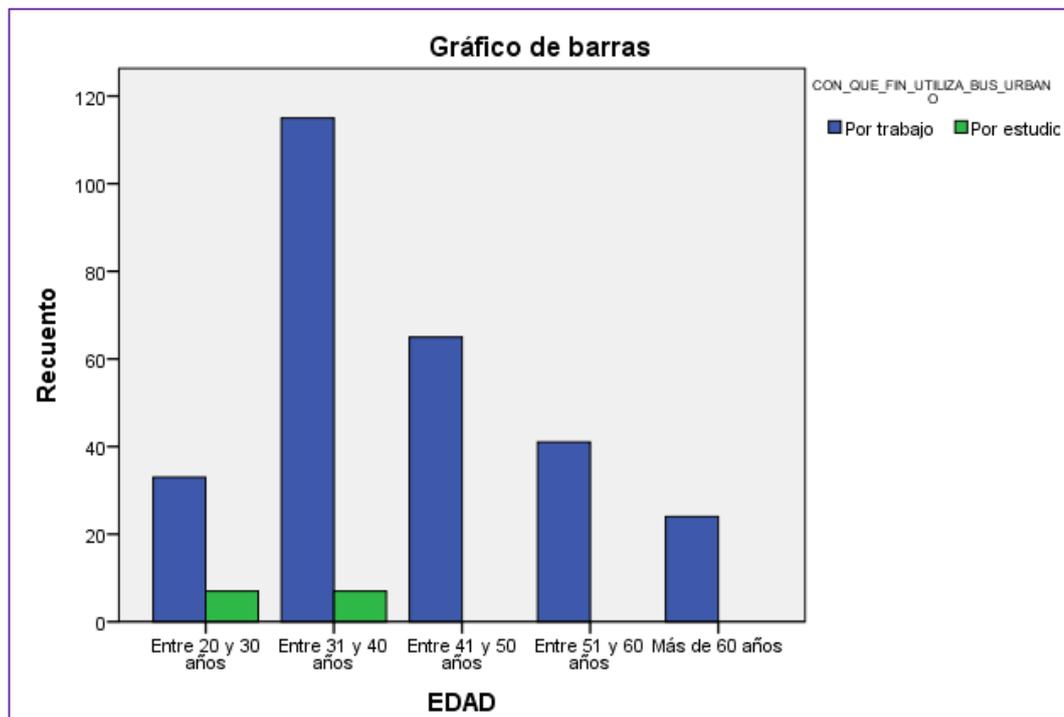


Figura 3.113: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en bus urbano)

Análisis

Al relacionar las variables edad y finalidad de viaje en bus urbano, como se observa en la tabla y gráfico previos, se observa que este medio de transporte es empleado principalmente por razones de trabajo y las personas que más usan este servicio están en un rango de edad de 31 y 40 años con un 42.0%, seguidos de las personas entre 41 y 50 años con un 22.9%.

Interpretación

Los clientes potenciales del transporte urbano, son trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años y lo utilizan primordialmente por motivos de trabajo y estudio.

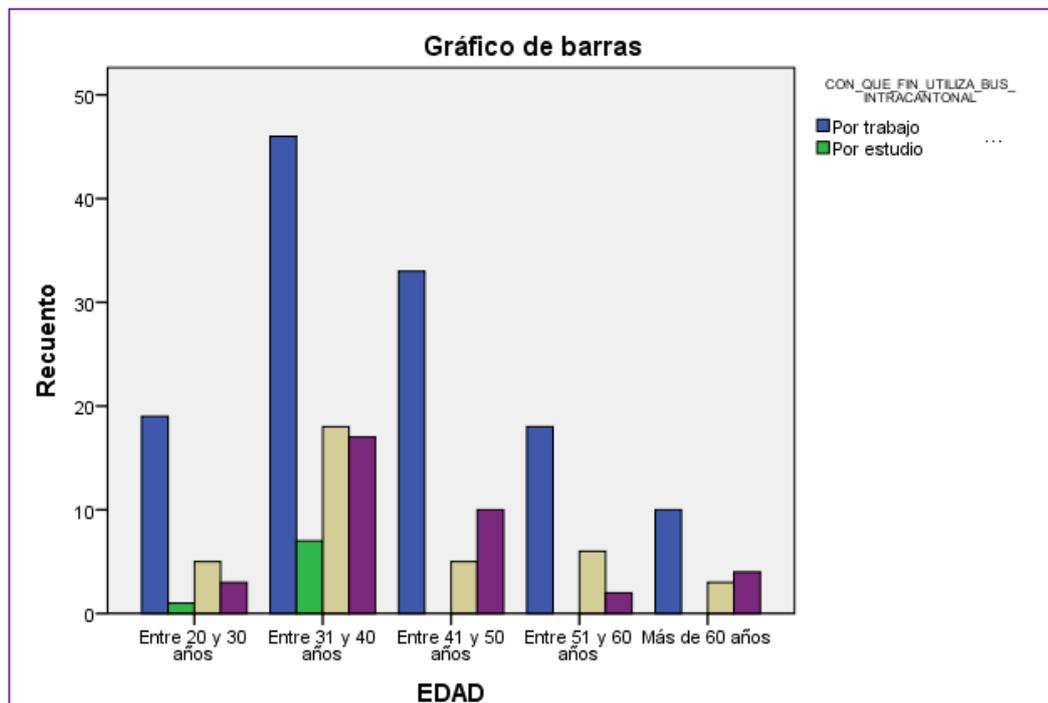


Figura 3.114: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en bus intracantonal)

Análisis

Si cotejamos las variables edad y finalidad de viaje en bus intracantonal, tal como se muestra en la tabla y gráfico que se anteponen, se establece que este medio de transporte es usado preferentemente por razones de trabajo y las personas que más usan este servicio están en un rango de edad de 31 y 40 años con un 43%, seguidos de las personas entre 41 y 50 años con un 23.7%.

Interpretación

Los clientes potenciales del transporte intracantonal, son trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años, cuyos traslados se llevan a cabo por necesidad de trabajo y estudio.

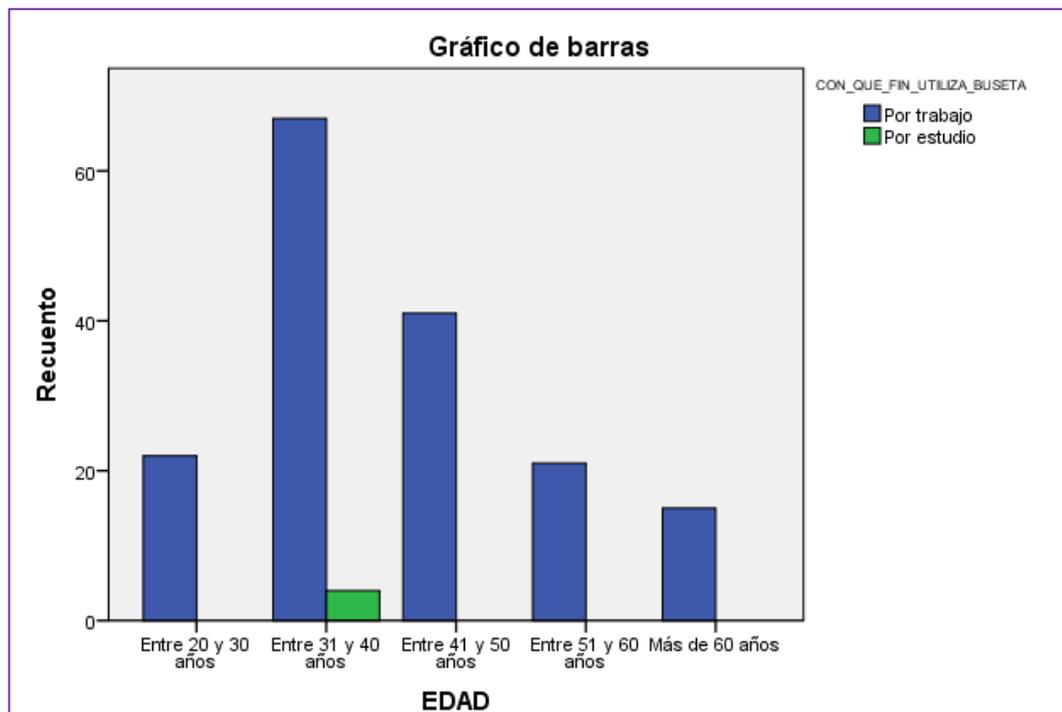


Figura 3.115: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en buseta)

Análisis

Al contrastar las variables edad y finalidad de viaje en buseta, según se observa en la tabla y gráfico previos, se observa que este medio de transporte es empleado mayoritariamente por razones de trabajo y las personas que más usan este servicio están en un rango de edad de 31 y 40 años con un 43.6%, seguidos de las personas entre 41 y 50 años con un 23.4%.

Interpretación

Los clientes potenciales del servicio de buseta, son trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años, quienes trabajan en instituciones públicas y privadas de la ciudad.

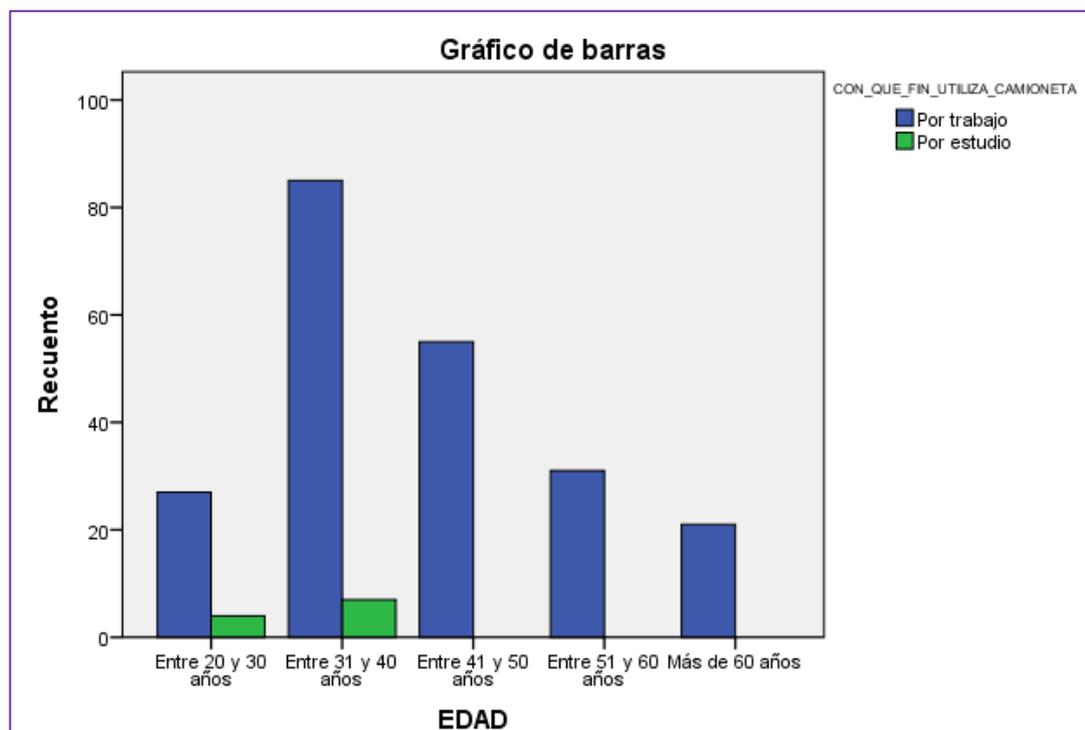


Figura 3.116: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en camioneta)

Análisis

Si comparamos las variables edad y finalidad de viaje en camioneta, según se revela en la tabla y gráfico preliminares, se observa que este transporte es usado primordialmente por razones de trabajo y las personas que más usan este servicio están en un rango de edad de 31 y 40 años con un 40.2%, seguidos de las personas entre 41 y 50 años con un 24.0%.

Interpretación

Los clientes potenciales del transporte mixto, son trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años, quienes realizan actividades de comercio y realizan compras para el consumo familiar.

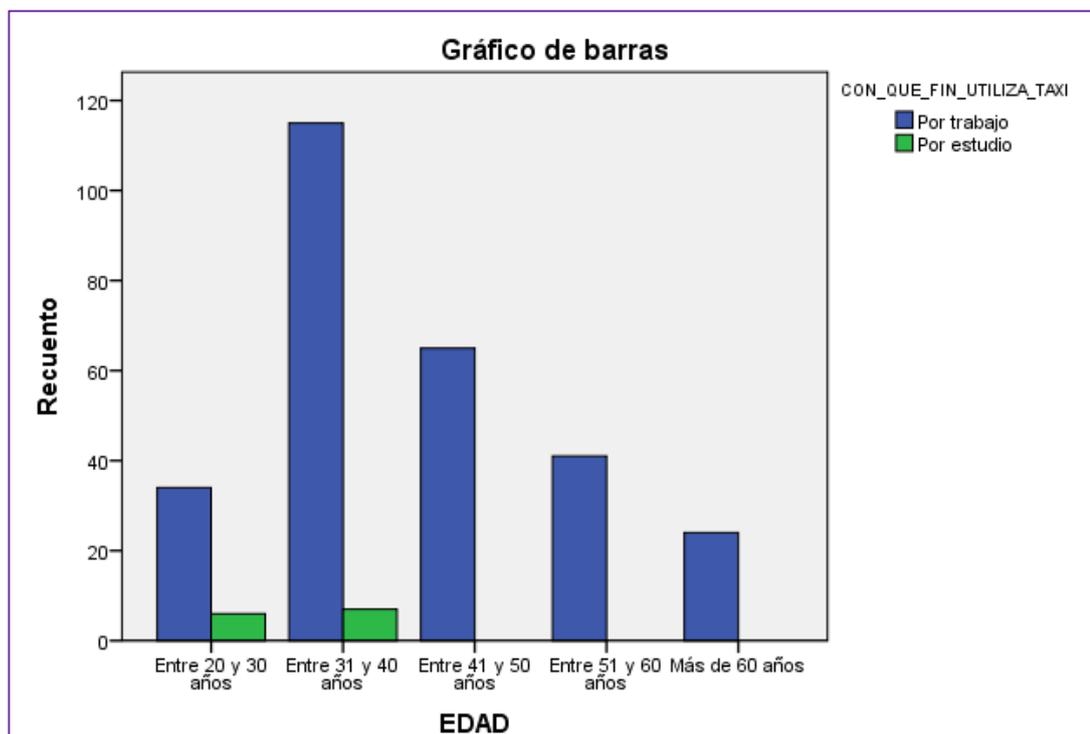


Figura 3.117: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en taxi)

Análisis

Si contrastamos las variables edad y finalidad de viaje en taxi, según se muestra en la tabla y gráfico antepuestos, se observa que este medio de transporte es empleado mayoritariamente por razones de trabajo y las personas que más usan este servicio están en un rango de edad de 31 y 40 años con un 41.8%, seguidos de las personas entre 41 y 50 años con un 22.3%.

Interpretación

Los clientes potenciales del servicio de taxi, son trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años, lo hacen primordialmente para movilizarse hacia sus lugares de trabajo y estudio.

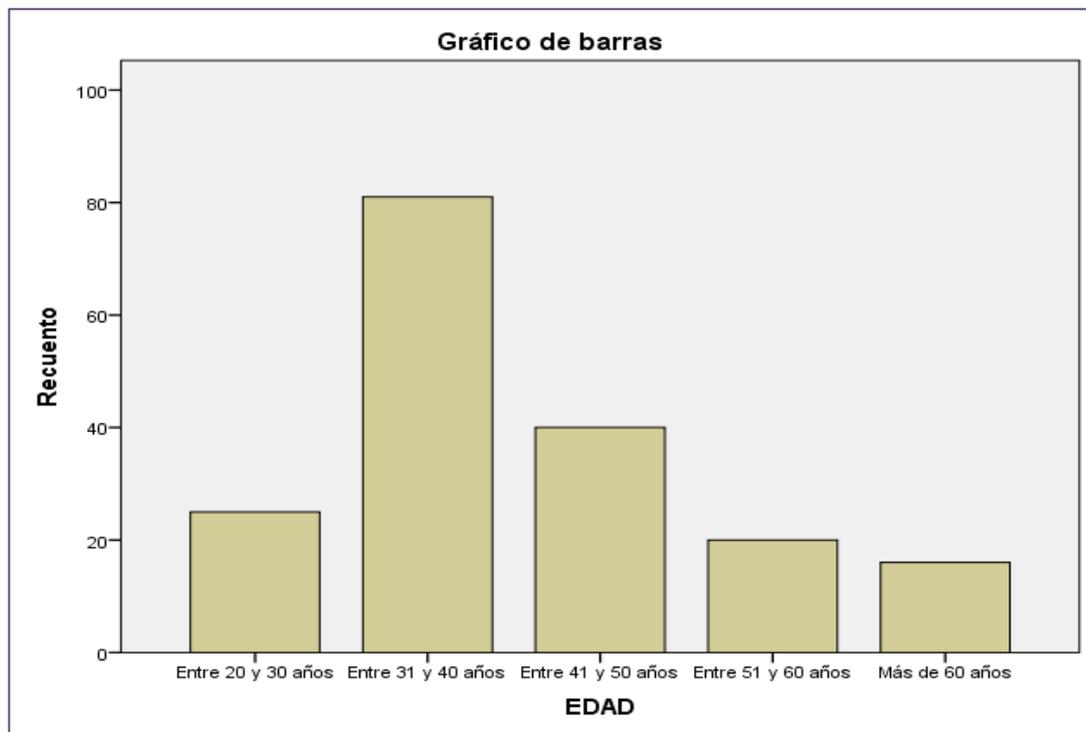


Figura 3.118: Análisis Bivariante (edad, finalidad de viaje en camión)

Análisis

Al confrontar las variables edad y finalidad de viaje en camioneta, como se observa en la tabla y gráfico antecedentes, se observa que este medio de transporte es empleado mayoritariamente por razones de trabajo y las personas que más usan este servicio están en un rango de edad de 31 y 40 años con un 44.5%, seguidos de las personas entre 41 y 50 años con un 22.0%.

Interpretación

Los clientes potenciales del transporte urbano, son trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 31 y 40 años, sus traslados se dan solo por motivos de comercialización.

Pruebas de Independencia

Tabla 3.4

Tabla de contingencia (satisfacción y limpieza de unidades) en buses urbanos

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_BUSES_URBANOS * LIMPIEZA_DE_BUSES_URBANOS				
Recuento		LIMPIEZA_DE_BUSES_UR...		
		Medianamente limpios	Poco limpios	Total
SATISFACCIÓN_	Medianamente satisfecho	72	0	72
CON_SERVICIO	Poco satisfecho	72	184	256
_BUSES_URBA	Nada satisfecho	60	0	60
NOS				
Total		204	184	388

Tabla 3.5

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y limpieza de unidades) buses urbanos

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	180.449 ^a	2	.000
Razón de verosimilitudes	232.656	2	.000
Asociación lineal por lineal	.984	1	.321
N de casos válidos	388		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 28.45.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de los buses urbanos encuentra satisfacción si las unidades están limpias.

Tabla 3.6

Tabla de contingencia (satisfacción y comodidad) en buses urbanos

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_BUSES_URBANOS ^ COMODIDAD_VIAJE_EN_BUS_URBANO				
Recuento		COMODIDAD_VIAJE_EN_B US_URBANO		Total
		Medianamente cómodo	Poco cómodo	
SATISFACCIÓN_CON _SERVICIO_BUSES_ URBANOS	Medianamente satisfecho	72	0	72
	Poco satisfecho	72	184	256
	Nada satisfecho	60	0	60
Total		204	184	388

Tabla 3.7

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y comodidad) en buses urbanos

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	180.449 ^a	2	.000
Razón de verosimilitudes	232.656	2	.000
Asociación lineal por lineal	.984	1	.321
N de casos válidos	388		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 28.45.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de los buses urbanos encuentra satisfacción cuando hay comodidad.

Tabla 3.8

Tabla de contingencia (satisfacción y cordialidad) en buses urbanos

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_BUSES_URBANOS ^ CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_BUSES_URBANOS					
Recuento		CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN...			Total
		Medianamente cordiales	Poco cordiales	Nada cordiales	
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_BUSES_URBANOS	Medianamente satisfecho	72	0	0	72
	Poco satisfecho	0	256	0	256
	Nada satisfecho	0	0	60	60
Total		72	256	60	388

Tabla 3.9

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y cordialidad) en buses urbanos

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	776.000 ^a	4	.000
Razón de verosimilitudes	679.448	4	.000
Asociación lineal por lineal	387.000	1	.000
N de casos válidos	388		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9.28.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de los buses urbanos encuentra satisfacción siempre que los conductores y controladores sean cordiales.

Tabla 3.10

Tabla de contingencia (satisfacción y precio) en buses urbanos

Recuento		EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSES_URBANOS _ES_ADECUADO			Total
		Medianamente adecuado	Poco adecuado	Nada adecuado	
SATISFACCIÓN_CON _SERVICIO_BUSES_ URBANOS	Medianamente satisfecho	72	0	0	72
	Poco satisfecho	0	256	0	256
	Nada satisfecho	0	0	60	60
Total		72	256	60	388

Tabla 3.11

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y precio) en buses urbanos

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	776.000 ^a	4	.000
Razón de verosimilitudes	679.448	4	.000
Asociación lineal por lineal	387.000	1	.000
N de casos válidos	388		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 9.28.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de los buses urbanos encuentra satisfacción cuando el precio es adecuado.

Tabla 3.12

Tabla de contingencia (satisfacción y limpieza) en buses intracantoniales

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES * LIMPIEZA_DE_BUSES_INTRACANTONALES				
Recuento		LIMPIEZA_DE_BUSES_INTRACANTONALES		
		Medianamente limpios	Poco limpios	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Bastante satisfecho	0	73	73
	Medianamente satisfecho	109	97	206
	Total	109	170	279

Tabla 3.13

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y limpieza) en buses intracantoniales

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63.392 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	61.189	1	.000		
Razón de verosimilitudes	88.454	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	63.165	1	.000		
N de casos válidos	279				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.52.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de los buses intracantoniales encuentra satisfacción siempre que las unidades estén limpias.

Tabla 3.14

Tabla de contingencia (satisfacción y comodidad) en buses intracantoniales

Tabla de contingencia				
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES *				
COMODIDAD_VIAJE_EN_BUS_INTRACANTONAL				
Recuento		COMODIDAD_VIAJE_EN_BUS_INTRACANTONAL		
		Medianamente cómodo	Poco cómodo	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Bastante satisfecho	0	73	73
	Medianamente satisfecho	157	49	206
Total		157	122	279

Tabla 3.15

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y comodidad) en buses intracantoniales

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	127,23 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	124.155	1	.000		
Razón de verosimilitudes	156.348	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	126.777	1	.000		
N de casos válidos	279				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 31.92.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que utiliza buses intracantoniales encuentra satisfacción si está cómodo mientras viaja.

Tabla 3.16

Tabla de contingencia (satisfacción y cordialidad) en buses intracantoniales

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES * CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_B_INTRACANTONALES				
Recuento		CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_B_INTRACANTONALES		
		Bastante cordiales	Medianamente cordiales	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Bastante satisfecho	73	0	73
	Medianamente satisfecho	0	206	206
Total		73	206	279

Tabla 3.17

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y cordialidad) en buses intracantoniales

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	279,00 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	273.848	1	.000		
Razón de verosimilitudes	320.724	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	278.000	1	.000		
N de casos válidos	279				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 19.10.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que usa buses intracantoniales encuentra satisfacción siempre que los conductores y controladores sean cordiales.

Tabla 3.18

Tabla de contingencia (satisfacción y precio) en buses intracantoniales

Tabla de contingencia				
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES *				
EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSES_INTRACANTONALES_ES_ADECUADO				
Recuento		EL_PRECIO_PAGADO_EN_BUSES_INTRACANTONALES_ES_ADECUADO		
		Bastante adecuado	Medianamente adecuado	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSES_INTRACANTONALES	Bastante satisfecho	73	0	73
	Medianamente satisfecho	0	206	206
	Total	73	206	279

Tabla 3.19

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y precio) en buses intracantoniales

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	279.000 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	273.848	1	.000		
Razón de verosimilitudes	320.724	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	278.000	1	.000		
N de casos válidos	279				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 19.10.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de los buses intracantoniales encuentra satisfacción siempre que precio sea razonablemente adecuado.

Tabla 3.20

Tabla de contingencia (satisfacción y limpieza) en busetas

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSETAS * LIMPIEZA_DE_BUSETAS				
Recuento		LIMPIEZA_DE_BUSETAS		
		Bastante limpios	Medianamente limpios	Total
SATISFACCIÓN_CON _SERVICIO_DE_BUS ETAS	Bastante satisfecho	60	49	109
	Medianamente satisfecho	24	85	109
Total		84	134	218

Tabla 3.21

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y limpieza) en busetas

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.100 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	23.725	1	.000		
Razón de verosimilitudes	25.731	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	24.985	1	.000		
N de casos válidos	218				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 42.00.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de las busetas encuentra satisfacción siempre que las unidades estén limpias.

Tabla 3.22

Tabla de contingencia (satisfacción y comodidad) en busetas

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSETAS * COMODIDAD_VIAJE_EN_BUSETA			
Recuento			
	COMODIDAD_VIAJE_EN_BUSETA		Total
	Bastánte cómodo	Medianamente cómodo	
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUS ETAS	48	61	109
Total	0	109	109
Total	48	170	218

Tabla 3.23

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y comodidad) en busetas

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61.553 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	59.015	1	.000		
Razón de verosimilitudes	80.281	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	61.271	1	.000		
N de casos válidos	218				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 24.00.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de las busetas encuentra satisfacción cuando se sienten cómodos durante el viaje.

Tabla 3.24

Tabla de contingencia (satisfacción y cordialidad) en busetas

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSETAS * CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_BUSETAS			
Recuento	CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_Y_CONTROLADORES_EN_BUSETAS		Total
	Bastante cordiales	Medianamente cordiales	
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_BUSETAS	109	0	109
Total	0	109	109
Total	109	109	218

Tabla 3.25

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y cordialidad) en busetas

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	218.00 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	214.018	1	.000		
Razón de verosimilitudes	302.212	1	.000		
Asociación lineal por lineal	217.000	1	.000		
N de casos válidos	218				
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 54.50.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de las busetas encuentra satisfacción siempre que los conductores y controladores sean cordiales.

Tabla 3.26

Tabla de contingencia (satisfacción y precio) en busetas

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_Busetas * EL_PRECIO_PAGADO_EN_Busetas_ES_ADECUADO				
Recuento		EL_PRECIO_PAGADO_EN_Busetas_ES_ADECUADO		
		Bastante adecuado	Medianamente adecuado	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_Busetas	Bastante satisfecho	109	0	109
	Medianamente satisfecho	0	109	109
Total		109	109	218

Tabla 3.27

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y precio) en busetas

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	218,00 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	214.018	1	.000		
Razón de verosimilitudes	302.212	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	217.000	1	.000		
N de casos válidos	218				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 54.50.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que población que hace uso de las busetas encuentra satisfacción siempre que el precio sea razonablemente adecuado.

Tabla 3.28

Tabla de contingencia (satisfacción y limpieza) en camionetas

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS * LIMPIEZA_DE_CAMIONETAS				
Recuento		LIMPIEZA_DE_CAMIONETAS		
		Medianamente limpios	Poco limpios	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS	Medianamente satisfecho	169	0	169
	Poco satisfecho	0	85	85
Total		169	85	254

Tabla 3.29

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y limpieza) en camionetas

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254.000 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	249.529	1	.000		
Razón de verosimilitudes	323.809	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	253.000	1	.000		
N de casos válidos	254				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que población que hace uso de del transporte mixto encuentra satisfacción siempre que las unidades estén limpias.

Tabla 3.30

Tabla de contingencia (satisfacción y comodidad) en camionetas

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS * COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMIONETA				
Recuento		COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMIONETA		
		Medianamente cómodo	Poco cómodo	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS	Medianamente satisfecho	169	0	169
	Poco satisfecho	0	85	85
Total		169	85	254

Tabla 3.31

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y comodidad) en camionetas

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254.000 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	249.529	1	.000		
Razón de verosimilitudes	323.809	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	253.000	1	.000		
N de casos válidos	254				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso del transporte mixto encuentra satisfacción siempre que el viaje sea cómodo.

Tabla 3.32

Tabla de contingencia (satisfacción y cordialidad) en camionetas

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS ^ CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONETAS				
Recuento		CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONETAS		
		Medianamente cordiales	Poco cordiales	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS	Medianamente satisfecho	169	0	169
	Poco satisfecho	0	85	85
Total		169	85	254

Tabla 3.33

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y cordialidad) en camionetas

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254.000 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	249.529	1	.000		
Razón de verosimilitudes	323.809	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	253.000	1	.000		
N de casos válidos	254				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso del transporte mixto encuentra satisfacción siempre que los conductores sean cordiales.

Tabla 3.34

Tabla de contingencia (satisfacción y precio) en camionetas

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS * EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONETAS_ES_ADECUADO				
Recuento		EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONETAS_ES_ADECUA...		
		Medianament e adecuado	Poco adecuado	Total
SATISFACCIÓN_	Medianamente	169	0	169
CON_SERVICIO	satisfecho			
_DE_CAMIONET	Poco	0	85	85
AS	satisfecho			
Total		169	85	254

Tabla 3.35

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y precio) en camionetas

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254.000 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	249.529	1	.000		
Razón de verosimilitudes	323.809	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	253.000	1	.000		
N de casos válidos	254				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de las camionetas encuentra satisfacción siempre que sea adecuado el precio del servicio.

Tabla 3.36

Tabla de contingencia (satisfacción y limpieza) en taxis

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS * LIMPIEZA_DE_TAXIS				
Recuento		LIMPIEZA_DE_TAXIS		
		Bastante limpios	Medianamente limpios	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS	Medianamente satisfecho	25	134	159
	Poco satisfecho	48	85	133
Total		73	219	292

Tabla 3.37

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y limpieza) en taxis

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.022 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	14.954	1	.000		
Razón de verosimilitudes	16.110	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	15.967	1	.000		
N de casos válidos	292				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 33.25.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de los taxis encuentra satisfacción siempre que las unidades estén limpias.

Tabla 3.38

Tabla de contingencia (satisfacción y comodidad) en taxis

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS * COMODIDAD_VIAJE_EN_TAXI				
Recuento		COMODIDAD_VIAJE_EN_TAXI		
		Bastante cómodo	Medianamente cómodo	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS	Medianamente satisfecho	50	109	159
	Poco satisfecho	84	49	133
Total		134	158	292

Tabla 3.39

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y comodidad) en taxis

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29.329 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	28.066	1	.000		
Razón de verosimilitudes	29.770	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	29.229	1	.000		
N de casos válidos	292				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 61.03.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación o una variable es explicativa del comportamiento de la otra, por lo que se puede INFERIR que la satisfacción de toda la población que hace uso de taxis encuentra satisfacción siempre se sientan cómodos durante el viaje.

Tabla 3.40

Tabla de contingencia (satisfacción y cordialidad) en taxis

**Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS *
CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_TAXIS**

Recuento		CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_TAXIS		
		Medianamente cordiales	Poco cordiales	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS	Medianamente satisfecho	159	0	159
	Poco satisfecho	0	133	133
Total		159	133	292

Tabla 3.41

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y cordialidad) en taxis

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	292,00 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	287.982	1	.000		
Razón de verosimilitudes	402.480	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	291.000	1	.000		
N de casos válidos	292				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 60.58.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de taxis encuentra satisfacción siempre que los conductores sean cordiales.

Tabla 3.42

Tabla de contingencia (satisfacción y precio) en taxis

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS ^ EL_PRECIO_PAGADO_EN_TAXIS_ES_ADECUADO				
Recuento		EL_PRECIO_PAGADO_EN_TAXIS_ES_ADECUADO		
		Medianamente adecuado	Poco adecuado	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_TAXIS	Medianamente satisfecho	159	0	159
	Poco satisfecho	0	133	133
Total		159	133	292

Tabla 3.43

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y precio) en taxis

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	292,00 ^a	1	.000		
Corrección por continuidad ^b	287.982	1	.000		
Razón de verosimilitudes	402.480	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	291.000	1	.000		
N de casos válidos	292				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 60.58.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de taxis encuentra satisfacción siempre el precio sea adecuado.

Tabla 3.44

Tabla de contingencia (satisfacción y limpieza) en camiones

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONES ^ LIMPIEZA_DE_CAMIONES				
Recuento		LIMPIEZA_DE_CAMIONES		
		Bastante limpios	Madianamente limpios	Total
SATISFACCIÓN_CON _SERVICIO_DE_CAMI ONES	Muy satisfecho	24	0	24
	Bastante satisfecho	84	50	134
	Medianamente satisfecho	0	24	24
Total		108	74	182

Tabla 3.45

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y limpieza) en camiones

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52.093 ^a	2	.000
Razón de verosimilitudes	68.875	2	.000
Asociación lineal por lineal	49.462	1	.000
N de casos válidos	182		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 9.76.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso del transporte pesado encuentra satisfacción siempre que las unidades estén limpias.

Tabla 3.46

Tabla de contingencia (satisfacción y comodidad) en camiones

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONES ^ COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMION				
Recuento		COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMION		
		Bastante cómodo	Medianamente cómodo	Total
SATISFACCIÓN_	Muy satisfecho	24	0	24
CON_SERVICIO_	Bastante satisfecho	84	50	134
DE_CAMIONES	Medianamente satisfecho	0	24	24
Total		108	74	182

Tabla 3.47

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y comodidad) en camiones

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52.093 ^a	2	.000
Razón de verosimilitudes	68.875	2	.000
Asociación lineal por lineal	49.462	1	.000
N de casos válidos	182		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9.76.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso del transporte pesado encuentra satisfacción siempre que sienta comodidad en el viaje.

Tabla 3.48

Tabla de contingencia (satisfacción y cordialidad) en camiones

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONES ^ CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONES					
Recuento		CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONES			Total
		Muy cordiales	Bastante cordiales	Medianamente cordiales	
SATISFACCIÓN_CO	Muy satisfecho	24	0	0	24
N_SERVICIO_DE_CA	Bastante satisfecho	0	134	0	134
MIONES	Medianamente satisfecho	0	0	24	24
Total		24	134	24	182

Tabla 3.49

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y cordialidad) en camiones

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	364.000 ^a	4	.000
Razón de verosimilitudes	276.544	4	.000
Asociación lineal por lineal	181.000	1	.000
N de casos válidos	182		

a. 4 casillas (44.4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3.16.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso del transporte pesado encuentra satisfacción siempre que los conductores sean cordiales.

Tabla 3.50

Tabla de contingencia (satisfacción y precio) en camiones

Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONES ^ EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONES_ES_ADECUADO					
Recuento		EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONES_E S_ADECUADO			
		Muy adecuado	Bastante adecuado	Medianamente adecuado	Total
SATISFACCIÓN_CON_ SERVICIO_DE_CAMIO NES	Muy satisfecho	24	0	0	24
	Bastante satisfecho	0	134	0	134
	Medianamente satisfecho	0	0	24	24
Total		24	134	24	182

Tabla 3.51

Prueba del chi-cuadrado (satisfacción y precio) en camiones

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	364.000 ^a	4	.000
Razón de verosimilitudes	276.544	4	.000
Asociación lineal por lineal	181.000	1	.000
N de casos válidos	182		

a. 4 casillas (44.4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3.16.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la significancia asintótica del Chi – cuadrado, inferior a 0.05, se puede concluir con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de camiones encuentra satisfacción siempre que precio sea razonable.

3.3. Exposición de Resultados de la encuesta

El propósito de la presente investigación es determinar el perfil y el nivel de satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera (buses urbanos, buses intracantoniales, busetas, camionetas, taxis y camiones) de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo:

Para ello se ha determinado la variable independiente: ***los servicios de transporte por carretera en la ciudad de Riobamba*** y la variable dependiente la ***satisfacción de los usuarios***. Luego de la investigación de campo se han podido establecer los siguientes resultados:

- ❖ En cuanto al perfil de los usuarios de los servicios de transporte por carretera tenemos que:
 - Los principales usuarios son hombres y mujeres cuyo rango de edad está entre los 20 y 60 años de edad.
 - Hacen uso de estos servicios diariamente, principalmente por motivos de trabajo y estudio.

- ❖ En cuanto a la situación actual del servicio de transporte por carretera, se ha podido establecer que:
 - Los medios de transporte más utilizados son el bus urbano, el taxi y el bus intracantonal;
 - Las operadoras no renuevan sus unidades frecuentemente;
 - Las unidades de transporte se mantienen medianamente limpias;
 - Los usuarios viajan poco cómodos en buses urbanos e intracantoniales, medianamente cómodos en busetas y camionetas, y, cómodos en taxis y camiones;
 - Los conductores y controladores de los medios de transporte urbano e intracantonal son poco cordiales, los conductores de busetas, camionetas y taxis son medianamente cordiales y los conductores de camiones son cordiales;

- Los vehículos que prestan servicios de transporte por carretera tienen desperfectos; los conductores cometen varias imprudencias y distracciones al conducir que ponen en riesgo la seguridad y la vida de los usuarios viales;
 - Se evidencia la presencia de ofertantes de servicios de transporte que no cuentan con los documentos habilitantes para la prestación del servicio y proveen los servicios de transporte de manera informal e ilegal que no prestan ninguna garantía ni seguridad para los usuarios ni para los mismos ofertantes;
 - Todos los medios de transporte que se investigaron, sufren accidentes de tránsito, especialmente los taxis, buses intracantoniales y vehículos de transporte informal; y,
 - Las condiciones de las paradas en las que se espera a los medios de transporte no son adecuadas, les falta protección contra la intemperie e iluminación.
- ❖ En cuanto a la satisfacción de los usuarios:
- Los usuarios del transporte urbano se encuentran poco satisfechos con los servicios que brinda este medio de transporte.
 - Los usuarios del transporte intracantonal, busetas (transporte escolar e institucional), camionetas (transporte mixto) y taxis se encuentran medianamente satisfechos.
 - Los usuarios de camiones (transporte pesado) se encuentran bastante satisfechos.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA PARA LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

Desde sus inicios el tránsito afecta de modo significativo la calidad de vida de las personas y al medio ambiente. El uso del transporte público reduce la congestión vehicular, mejora la calidad del aire y ayuda a nuestra economía. En la actualidad las personas optan por no utilizarlo debido a las deficiencias en la calidad del servicio.

Es preciso entonces implementar soluciones a problemas de manera más eficaz, a fin de que los programas estatales respondan a las necesidades de la ciudadanía y garanticen que su traslado sea una actividad más fácil, segura y eficiente. Estas soluciones deben planificarse e implementarse de manera efectiva, sorteando desafíos financieros, organizacionales, técnicos, políticos y especialmente comunicacionales existentes, para lograr que los impactos negativos del transporte puedan mitigarse a través de la adopción de sistemas de transporte más limpios y más eficientes.

Como es de conocimiento general los ingresos por servicios de transporte actuales no se mantienen a la par con los costos de mantenimiento y operación de las operadoras de transporte, lo cual sumado a una insuficiente inversión y una postergada reestructuración de sistema, han deteriorado sistema de transporte actual. Desde esta perspectiva un moderno sistema de transporte por carretera es indispensable para mantener la economía y la calidad de vida de los habitantes de la ciudad y la provincia.

La incorporación de mejoras y la inyección de recursos al actual sistema de transporte incrementarán el número de usuarios y se creará una creciente confiabilidad por parte de los usuarios. Las mejoras en los servicios de transporte deben considerar comodidad, cordialidad y oportunidad así como

en la infraestructura (aceras, estacionamientos para bicicletas, refugios para la espera en rutas de autobuses y una adecuada planificación del uso del suelo), lo cual incluye incorporar tecnología y una mejor coordinación de los diferentes servicios de transporte.

En primer lugar la ciudad de Riobamba necesita cuidar mejor las carreteras existentes y al mismo tiempo, invertir estratégicamente en el sistema de transporte, priorizando los gastos de mantenimiento y modernización, para reducir la congestión vehicular y promover una economía sólida.

Por su parte el gobierno debe invertir en infraestructura e instituir cambios normativos para hacer la movilidad más viable. Dar apoyo a la planificación local mediante programas de subvenciones, inversiones en infraestructura, asistencia técnica, etc., y promover una planificación integral entre los involucrados; incluyendo el desarrollo sistemático de planes, reglamentos y ordenanzas, y, la capacitación de los que toman decisiones.

La cooperación entre los involucrados permitirá utilizar las experiencias aprendidas de otras ciudades del país y solucionar los problemas comunes del transporte. Una de las necesidades imperiosas para el desarrollo del sector del transporte es tener un mejor acceso a la información, con el objeto de guiar importantes decisiones y mejorar los servicios. Además es preciso proporcionar más coordinación en la prestación de servicios, lo que ayudará a que las operadoras de transporte sean más competitivas económicamente y gocen de la confianza de los usuarios.

También es indispensable concientizar a los usuarios viales del respeto y consideración a las personas con movilidad reducida y lograr que las operadoras de transporte oferten servicios diferenciados a este grupo de personas. Construir una cultura vial incluyente donde el capital humano tenga la capacidad de aprender, de trabajar e innovar para sostener la prosperidad económica del sector.

Varios expertos consideran que la calidad de vida y la prosperidad económica de una región se determinan por la habilidad de la región en transportar personas y mercancía. Por ello mencionaremos algunos aspectos clave para mejorar la movilidad en la ciudad de Riobamba:

- ❖ Reducir la congestión de tráfico y sus costos. La congestión desperdicia combustible y provoca contaminación del aire e incluso afecta la seguridad ciudadana.
- ❖ Promocionar alternativas de transportación como caminar, andar en bicicleta y el uso del transporte público, para reducir costos, congestión vehicular y conservar el medio ambiente.
- ❖ Cambiar la forma de financiar el transporte. Se requiere de nuevos fondos que provengan de fuentes innovadoras y considerar decisiones de inversión que produzcan beneficios máximos, los cuales estimulen la productividad.
- ❖ Establecer prioridades estratégicas. El transporte tiene un profundo impacto en la economía y en la calidad de vida de los ciudadanos. La seguridad debe ser un factor primordial a considerar así como el uso adecuado del suelo y la conservación del medio ambiente. Las personas y las empresas requieren de una infraestructura de transporte eficaz y eficiente, que garantice movilidad rápida de personas y de mercancías y evitar la disminución en la productividad.
- ❖ Priorizar Inversiones. La eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos existentes de manera es el principal requisito. Las inversiones deben de hacerse de acuerdo a criterios basados en resultados, para modernizar sus recursos existentes más importantes.

Otro requisito para el desarrollo de este sector es generar nuevos ingresos mediante tarifas socialmente justas y equitativas. Estas tarifas deben estar sustentadas en costos reales de operación. La administración de estacionamientos, la disminución de los subsidios a los combustibles, además de reducir la congestión generada por los vehículos privados e

incrementar la movilidad de los usuarios en el transporte público, permitirá financiar mejoras para el sistema de transporte para dar respuesta a la necesidad de una movilidad más eficiente, ecológica y sostenible.

4.1. Objetivo

Fortalecer el sistema de transporte por carretera con criterios de modernidad, accesibilidad, pertinencia, suficiencia y eficiencia.

4.2. Estrategia

Modernizar los servicios de transporte público con acciones de coordinación para el ordenamiento, renovación de unidades, mecanismos de control y esquemas de capacitación a conductores para la mejora del servicio al cliente habitual y potencial.

4.3. Líneas de Acción

- ❖ Fortalecer las acciones de mejora de la seguridad y calidad del servicio de transporte público y comercial con sistemas de control, supervisión y verificación de las unidades.
- ❖ Establecer mecanismos de participación de todos los involucrados (operadoras, usuarios y organismos de control y la sociedad civil en general) en programas de mejora del servicio de transporte público y comercial.
- ❖ Mantener un proceso de modernización permanente de las unidades del sistema del transporte público y comercial.
- ❖ Promover programas permanentes de capacitación y control a las operadoras de transporte público y comercial.
- ❖ Impulsar estudios y proyectos de ingeniería de tránsito para la modernización de los sistemas de vialidad en la ciudad de Riobamba.
- ❖ Reordenar y proveer infraestructura y equipamiento al sistema de transporte público y comercial, con el propósito de mejorar la movilidad

con criterios de fluidez, reducción de tiempo y seguridad en el traslado de personas y mercancías

- ❖ Establecer acciones que promuevan una cultura y responsabilidad vial que faciliten el desplazamiento de personas y vehículos.

4.4. Ventajas

- **Para la ciudadanía y el medio ambiente.** La implementación de las medidas descritas anteriormente contribuye a que el transporte público se haga más práctico, cómodo, accesible, oportuno y ventajoso para los ciudadanos y para el medio ambiente
- **Para los usuarios.** El principal beneficio es la mejora de la calidad de vida de las personas con movilidad reducida y para quienes no utilizan normalmente el transporte público por la inseguridad.
- **Para las empresas.** La mejora de la calidad y la accesibilidad del servicio de transporte por parte de las operadoras, permitirá un incremento del número de usuarios y en la buena imagen del transporte público y comercial. El contar con seguridad tanto en los vehículos como en las estaciones de transferencia de carga y de pasajeros, reduce el costo de reparación de los daños causados por la inseguridad.

4.5. Condicionantes para el éxito de la Propuesta

Una de las condicionantes para alcanzar el éxito en la ejecución de la propuesta es lograr que exista coherencia entre la política del buen uso de suelo, la adecuación de las infraestructuras de transporte público y comercial y la existencia de un sistema de promoción e información dirigido a los clientes habituales y potenciales. Además se deben considerar las siguientes medidas:

- ❖ Ampliar y simplificar la red de transporte público y comercial que implique por ejemplo la reestructuración de rutas y frecuencias, la

adecuación de los servicios de transporte a las necesidades y expectativas de los clientes.

- ❖ Modernizar las infraestructuras y proporcionar al usuario comodidad durante la espera y el viaje instalando en las paradas asientos, marquesinas, sanitarios, etc. Además crear aparcamientos, accesos para personas discapacidad, dotar de información a los usuarios y mejorar la formación y capacitación de los conductores para garantizar una conducción segura y eficiente.
- ❖ Mejorar la accesibilidad de todas las personas, especialmente la de las personas con necesidades especiales, implementando herramientas informativas a dichas necesidades. Asegurar la accesibilidad física de todos los usuarios a las instalaciones de espera y a los vehículos
- ❖ Dotar de seguridad y protección las estaciones de transferencia de carga y de pasajeros y los vehículos mediante la instalación de cámaras de vigilancia en paradas y autobuses, la dotación de iluminación adecuada y la formación en materia de seguridad y protección a conductores y usuarios.

4.6. Fases para la implementación de la Propuesta

El modelo de mejora propuesto expone una serie de acciones a emprender en las fases de planificación, ejecución y monitoreo y evaluación. Su particularización al caso de Riobamba propone una serie de actuaciones encaminadas a dotar a los servicios de transporte de oportunidad y eficiencia para lograr un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

4.6.1. Planificación

Esta fase se encuentra encaminada a mejorar la tarea de recolectar, ordenar, procesar e interpretar la información básica del sector para traducirla en acciones ya que orienta mejor a los usuarios y operadores.

Permite identificar problemas para proponer soluciones con la participación de usuarios y operadores.

- ❖ Concepción de un proceso de planificación integral que considere aspectos financieros, legales, organizacionales y ambientales así como elementos técnicos.
- ❖ Contratación de personal especializado para concreción de nuevos conceptos del servicio de transporte por carretera (infraestructura tecnológica vehicular, tipos de operación, etc.) así como para planificación e implementación de la propuesta.
- ❖ Planificación de mejoras en cuanto al equipamiento de elementos que mejoren el confort, la seguridad, la protección y la accesibilidad del servicio de transporte.
- ❖ Uso de las experiencias de otras ciudades o países como referencia para adaptarlas a las condiciones y requerimientos locales.
- ❖ Creación de una unidad para la planificación, coordinación, supervisión y control de la implementación de la propuesta.
- ❖ Revisión del marco normativo vigente.
- ❖ Identificación de nuevas fuentes de financiamiento para el proyecto (nuevos impuestos, créditos y otras fuentes no tradicionales).
- ❖ Estructuración de un cronograma de trabajo realista donde se definan, actividades, tiempos y responsables, considerando una implementación gradual en función de la experiencia de los avances anteriores.
- ❖ Establecimiento de un plan de contingencia en caso de complicaciones en la implementación de la propuesta.
- ❖ Estimación de la demanda del servicio de transporte en cada uno de sus clases y tipos.

4.6.2. Ejecución

Para la correcta implementación de la propuesta será útil un análisis explícito de la estructura, institucionalidad y financiación de los organismos

de planificación, el desarrollo de agencias de regulación, supervisión, divulgación y participación pública en la implementación del proyecto.

- ❖ Realización de trámites correspondientes para instalar cámaras de seguridad en los vehículos, en las paradas, terminales y estaciones de transferencia.
- ❖ Ejecución de trámites correspondientes para la adecuación y construcción de servicios de aparcamiento disuasorio para vehículos o bicicletas, etc.
- ❖ Dotación de información a la ciudadanía para lograr su participación activa en la implementación de la propuesta mediante programas de cooperación.
- ❖ Instrucción, formación y adiestramiento para conductores profesionales y no profesionales.
- ❖ Identificación y establecimiento de nuevas formas de pago para el transporte público y comercial.
- ❖ Ajuste de la oferta a la demanda de servicios de transporte por carretera considerando los modos y tipo de transporte.
- ❖ Renovación de las unidades que prestan en servicio de transporte (adquisición de vehículos más amigables con el medio ambiente).
- ❖ Modificación, adaptación e implantación de los nuevos servicios de transporte para personas con movilidad reducida.
- ❖ Realización de campañas publicitarias para promocionar los nuevos servicios de transporte.
- ❖ Reestructuración de las operaciones de transporte existentes.
- ❖ Estructuración de un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura para el transporte (estaciones de transferencia, terminales, vías, etc.).
- ❖ Reestructuración de las tarifas del transporte tomando en cuenta los costos de operación a fin de lograr un adecuado equilibrio entre las prioridades económicas y un desarrollo sostenible que satisfaga las necesidades sociales y mitigue el impacto ambiental.

- ❖ Creación de un eficiente y permanente sistema de obtención de datos sobre el origen y destino de los viajes, viajes por nivel de ingresos y género de los usuarios, con el propósito de lograr un adecuado entendimiento de los patrones de la demanda del servicio de transporte en cada uno de sus modos y tipos, así como las condiciones socioeconómicas y las características de operación del sistema de transporte actual.

4.6.3. Evaluación y Control

- ❖ Medición y evaluación de los impactos de la propuesta que contribuya a minimizar los efectos negativos que pongan en peligro el desarrollo del proyecto.
- ❖ Implementar sistemas de mejora continua sustentados en la evaluación técnica del desempeño y en encuestas que permitan establecer el nivel de satisfacción de usuarios.

4.7. Plazo

Conviene identificar y aplicar medidas de apoyo para garantizar dicha implantación en un plazo razonable.

En países como Colombia y Chile se implantaron medidas para la mejora del servicio de transporte público en un plazo comprendido entre dos y cuatro años. De acuerdo con las experiencias de los países mencionados se mencionan los siguientes como los tiempos controlados que tardó la implementación de la propuesta:

- ❖ Tres meses para constituir el equipo de trabajo y arrancar el proyecto.
- ❖ Entre cinco y treinta y tres meses empleados en la recolección de datos y el desarrollo de los estudios necesarios.
- ❖ Cinco meses para la revisión del estado actual de la técnica en materia de equipamiento técnico.

4.8. Estrategias para lograr una implementación satisfactoria

- ❖ Respaldo de las autoridades competentes. Es pertinente que se realicen reuniones para fomentar el diálogo entre los distintos agentes con el fin de analizar el proyecto y sus posibles efectos. Resulta conveniente que las medidas formen parte del plan operativo de la ciudad.
- ❖ Aceptación de los involucrados. Se deben desarrollar estrategias de comunicación y campañas de marketing, a fin de que el proyecto sea difundido y se conozcan sus efectos positivos y lograr consensos.
- ❖ Determinación de la viabilidad del proyecto. Es indispensable realizar un estudio de mercado y un estudio económico un plan comercial para garantizar la solvencia y la viabilidad a largo plazo del proyecto, así como la fuente de financiación (ingresos por venta de billetes, financiación de deuda o subvención de fondos estructurales o regionales).
- ❖ Calculo de la posible reducción de los costos que se deriven de las medidas, como son el ahorro de tiempo, la reducción de ruidos y emisión de gases, la disminución de accidentes de tránsito, etc. a fin de garantizar el respaldo.
- ❖ Asesoramiento en construcciones. Es necesario asesorarse sobre la configuración y la arquitectura de las construcciones a fin de garantizar la compatibilidad de las mejoras en infraestructura física con el entorno arquitectónico circundante de la ciudad.
- ❖ Aspectos técnicos. Debe analizarse y potencializarse el equipamiento técnico actual para el control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.
- ❖ Institución y organización. El traslado de competencias del transporte terrestre y tránsito a los GADs, precisa que se establezca una base legal y se fomente una buena cooperación entre el operador del transporte y las autoridades locales para coordinar simultáneamente todos los aspectos relacionados con el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

- ❖ Elementos clave. La instalación de cámaras para mejorar la seguridad de la red de transporte público, es importante asegurarse de que el uso de los equipos se ajuste a la legislación en materia de protección de la intimidad. Es fundamental implicar a todas las partes interesadas de manera activa desde el comienzo del proceso: usuarios actuales y potenciales del transporte público y comercial, asociaciones empresariales, operadoras de transporte, autoridades, medios de comunicación, instituciones educativas.
- ❖ Regulación y control. Se debe propiciar la participación coordinada y solidaria de todos los agentes implicados para mejorar la fiabilidad y la eficacia del actual sistema de transporte por carretera. La planificación, implementación y operación de la propuesta puede completarse, extenderse y actualizarse para obtener mayores mejoras en cuanto a tiempo, costo seguridad y salud pública.

4.9. Recomendaciones para la mejora de la satisfacción del usuario del transporte por carretera

Las necesidades de movilidad de los ciudadanos por trabajo, estudio, turismo, etc., precisan que los servicios de transporte estén integrados en un sistema homogéneo tanto en lo físico, en lo operacional, tarifario, informativo. Donde el aspecto físico considere una mejora interna y externa, el entorno operacional permita la coordinación y la intermodalidad y el entorno informativo determine la credibilidad del sistema en cuanto a lo útil y beneficioso del servicio para los clientes habituales y potenciales.

Es por ello que el transporte público y comercial, debe estar orientado a brindar un mejor servicio y a mejorar su imagen y credibilidad. La coherencia entre los diferentes modos y partes integrantes del sistema de transporte por carretera, la coordinación de acciones concretas y una asociación basada en una cooperación justa y duradera, generará resultados positivos.

La calidad percibida por los clientes del sistema de transporte constituye el resultado de las características de cada uno de los servicios de transporte utilizados, que el usuario percibe y puede valorar donde se ponen en juego los pensamientos, emociones, actitudes, percepciones, necesidades y experiencias previas de cada individuo.

Por ello es necesario que el servicio de transporte se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas como lo dispone la ley.

La mejora de las condiciones de viaje para los usuarios elevará la calidad y el desempeño del sistema de transporte, al volverlos más rápidos y eficientes e incluso se conseguirán grandes beneficios ambientales y sociales al reducir el consumo de energía y las emisiones de gases contaminantes, lo cual tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Buenos resultados solo se conseguirán si se concibe, desde el inicio, un proceso de planificación integral que armonice los aspectos financieros, legales, institucionales y ambientales con los esfuerzos técnicos.

Si se mejora la calidad de la información para la toma de decisiones referentes a los elementos clave del sistema de un transporte por carretera nuevo o mejorado, así como la información para el usuario sobre los servicios y beneficios del sistema, destinando los recursos suficientes (tiempo y dinero) y tomando como referencia las mejores prácticas de otras ciudades.

Diseñar una estrategia para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte por carretera en la ciudad de Riobamba, implica un esfuerzo coordinado, compromiso y dedicación de todos los involucrados que garantice la mejora continua de la calidad del servicio y la satisfacción

de los usuarios. Dentro de elementos que contribuyen a dicha satisfacción podemos mencionar los siguientes:

Tabla 4.1

Elementos para elevar la satisfacción del usuario

¿Cómo elevar la satisfacción del usuario?	
1. Provisión de información	6. Coordinación en seguridad vial
2. Accesibilidad y confort	7. Tecnología para la fiabilidad del servicio
3. Integración tarifaria	8. Campañas de concientización y prevención de accidentes de tránsito.
4. Tiempo de viaje	9. Homogeneidad en la calidad del servicio.
5. Atención al cliente	10. Adecuación a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Uno de los elementos primordiales para mejorar el sistema de transporte es la disponibilidad de información de calidad (sobre medios, modos, rutas y frecuencias con el propósito de los clientes habituales y potenciales planifican de manera adecuada sus desplazamientos en forma tranquila y segura.

4.10. Estrategias para elevar la satisfacción del usuario:

- ❖ Caracterización de las necesidades y requerimientos actuales de información de los clientes habituales y potenciales con respecto de los servicios ofertados, ruta y frecuencias, tarifas, estado de las unidades prestadoras del servicio, medios de pago, medios de contacto, servicios complementarios, etc.
- ❖ Determinación de la arquitectura y procedimientos para compartir la información, periodos de actualización, medios de difusión. La información debe hacer referencia a equipamientos disponibles, mapas, servicios próximos, contactos importantes y a las reformas cuando proceda.

- ❖ Definición de un mecanismo de colaboración entre las operadoras de transporte, las entidades de regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y medios de comunicación para coordinar la entrega de información a los usuarios.
- ❖ Evaluación de los recursos tecnológicos y el capital humano disponibles y las necesidades futuras para el intercambio y la transmisión de información.
- ❖ Mejora de la accesibilidad y el confort del transporte público y comercial. La imagen atractiva de las unidades de transporte, la accesibilidad que considere las necesidades de los grupos de personas vulnerables (personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas, adultos mayores, niños). La operadora de transporte debe preocuparse por la capacidad del vehículo, comodidad de los asientos, seguridad, accesibilidad, impacto ambiental y el profesionalismo y responsabilidad de los conductores.
- ❖ Diseño y mantenimiento del mobiliario e iluminación, provisión de temperatura, limpieza, información y protección ante las inclemencias del clima.
- ❖ Incorporación de seguridad en el acceso y la espera, por el tráfico o por la delincuencia.
- ❖ Posibilidad de aparcamiento cercano, facilidad de acceso peatonal, parking para bicicletas, ubicación estratégica de servicios.
- ❖ Fomento de la participación ciudadana y de los agentes relevantes en la elaboración de un programa de adecuación de la accesibilidad del transporte por carretera (accesibilidad peatonal, accesibilidad de personas con movilidad reducida, aparcamientos para ciclistas y vehículos privados, ubicación de las paradas seguridad, temperatura, iluminación, limpieza, etc.).
- ❖ Definición de una estrategia de colaboración y de coordinación para mantener una base de datos actualizada con la información de accesibilidad de todos los servicios y elementos del sistema de transporte público.

- ❖ Elaboración de un plan de mantenimiento y de mejora continua de las instalaciones fijas y establecimiento de mecanismos para la evaluación de su correcto desempeño.
- ❖ Adquisición de mejoras en materia de integración tarifaria. Las tarifas y las formas de pago también forman parte de la atención al cliente, constituyen evidencias sustanciales de la satisfacción del cliente.

4.11. Modelo de madurez organizacional propuesto

El modelo de madurez propuesto para MARGOYAL integra criterios y subcriterios que se deben tomar en cuenta para que la empresa alcance su grado de madurez y obtenga los beneficios deseados, para ello debe gestionar haciendo uso de un adecuado liderazgo, debe procurar la participación, el desarrollo y la mejora de la calidad de vida del capital humano, debe integrar calidad en sus procesos y servicios, debe evaluar los resultados obtenidos para lograr la satisfacción de sus clientes.

Tabla 4.2

Modelo de Madurez Organizacional del Sistema de Transporte por carretera

Modelo de madurez organizacional del sistema de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo						
Sub criterio	Desorganizado	Básico	Semi - integrado	Coordinado	Sincronizado	Optimizado
Liderazgo	Ausencia de un marco normativo del sector.	Existencia de un conjunto básico de directrices para la prestación del servicio.	Se construye la misión, visión y principios y valores organizacionales.	Se establece y actualiza el plan estratégico y las políticas organizacionales.	Se efectúan monitoreos y controles permanentes y se redireccionan las acciones derivadas del plan estratégico.	Se aplican indicadores de eficiencia, eficacia y economía, para evaluar la gestión de la organización en función del plan estratégico.
Gestión Organizacional	Ausencia de Gestión organizacional.	Existencia de planificación y gestión solo en algunas áreas.	Existencia de planificación y gestión articulada de algunos modos de servicio.	Existencia de planificación y gestión articulada de algunos tipos de servicio.	Existencia de planificación y gestión articulada del transporte por carretera.	Existencia de planificación y gestión de acuerdo a las necesidades y expectativas sociales.
Gestión de la cadena de suministro	Adquisición tardía	Adquisición por área.	Adquisición por unidad operativa.	Adquisición por toda la organización	Adquisición de acuerdo al plan anual.	Adquisición a proveedores en evaluación permanente
Gestión de clientes	Inexistencia de gestión a clientes	Caracterización del cliente en general (perfil)	Caracterización e identificación del cliente por tipo de servicio.	Caracterización e identificación del cliente por modalidad de servicio.	Cliente caracterizado, identificado e integrado a una base de datos.	Cliente fidelizado.

CONTINÚA

Talento humano	Participación	El personal no opina sobre el sistema.	Se aceptan pocas sugerencias del personal	Se recogen sugerencias y propuestas de mejora de parte del personal.	Se financia la implementación de las mejoras propuestas por el personal, en un área de la organización.	Se financia la implementación de las mejoras propuestas por el personal, en toda la organización	Se evidencian los resultados del programa de mejoras y se reconoce el trabajo que realiza el personal.
	Calidad de vida	Talento humano desmotivado y sin estabilidad laboral	Talento humano sin estabilidad laboral condicionada.	Talento humano con estabilidad laboral.	Talento humano comprometido con la organización.	Desarrollo personal y profesional del talento humano.	Talento humano orgulloso y feliz.
	Desarrollo del trabajador	No existe un sistema de reconocimientos y recompensas.	Se mantiene registro actualizado de las competencias y experticias del personal.	Se capacita esporádicamente al personal.	Se capacita continuamente al personal en aspectos generales de la organización y de su cargo.	Se capacita al personal especializado de acuerdo con sus funciones y competencias.	Se desarrolla y ejecuta un plan de capacitación anual para toda la organización.
Calidad	Calidad en los procesos	Inexistencia de un orden establecido para el desarrollo de actividades	Se define un conjunto de flujos de trabajo.	Se establecen procesos y se supervisa su ejecución.	Se evalúan procesos y se efectúan procesos de retroalimentación.	Se contratan evaluadores externos para la evaluación de procesos.	Se obtiene y mantiene certificaciones de calidad respecto de los procesos y de la calidad de los servicios.
	Calidad de la Información.	Ausencia de información.	Información básica sobre el servicio en general.	Se establece una base de datos sobre una modalidad de transporte.	Se establece de una base de datos sobre todas las modalidades de transporte.	Se establece un sistema integrado de comunicación.	Se evalúan sistema de comunicación y se efectúan procesos de retroalimentación
	Satisfacción del cliente	No se investiga sobre el grado satisfacción de los usuarios.	Se efectúan esporádicamente estudios generales de satisfacción de los usuarios.	Se realizan planificada y periódicamente estudios de satisfacción de una modalidad de transporte.	Se realizan planificada y periódicamente estudios de satisfacción de todas las modalidades de transporte.	Se ejecutan planificada y periódicamente estudios de satisfacción y se recogen sugerencias y propuestas de mejora de las modalidades del servicio.	Se financia la implementación de las mejoras propuestas por los usuarios, en todas las modalidades del servicio.

CONTINÚA

Operaciones y logística	Gestión de quejas y reclamos	Quejas y reclamos desatendidos.	Quejas y reclamos atendidos y resueltos parcialmente.	Quejas y reclamos atendidos y resueltos de manera coordinada y oportuna en una modalidad de transporte.	Quejas y reclamos atendidos y resueltos de manera coordinada y oportuna en todas las modalidades de transporte.	Se establecen y ejecutan planes de respuesta automáticos y se efectúan procesos de retroalimentación.	Se evalúan los planes de respuesta automáticos y se efectúan procesos de retroalimentación.
	Gestión de frecuencias	No se tienen rutas establecidas	Se tienen rutas establecidas	Se controla el cumplimiento de frecuencias establecidas en una modalidad de transporte.	Se controla el cumplimiento de frecuencias establecidas en todas las modalidades de transporte.	Se establece un cronograma de frecuencias y se registra el grado de cumplimiento.	Se controla en tiempo real y de manera automática el cumplimiento de frecuencias establecidas.
	Gestión de rutas	No se tienen rutas establecidas	Se tienen rutas establecidas	Se controla el cumplimiento de rutas establecidas en una modalidad de transporte.	Se controla el cumplimiento de frecuencias rutas en todas las modalidades de transporte.	Se establece un cronograma de rutas y se registra el grado de su cumplimiento.	Se controla en tiempo real y de manera automática el cumplimiento de rutas establecidas.
Resultados	Percepciones	Se tiene una mala imagen del sistema.	La imagen del sistema expresada por los usuarios es aceptable en relación al higiene, seguridad y confort.	La imagen del sistema expresada por los usuarios es aceptable en relación a la oportunidad.	La imagen del sistema expresada por los usuarios es aceptable en relación al buen trato y a la cordialidad.	Se tiene un sistema de retroalimentación de las percepciones sobre las acciones.	La percepción interna, externa(usuarios, autoridad) es reconocida ampliamente y continuamente mejorada
	Desempeño de la organización (indicadores)	Mínima y por demanda	Medición de algunos indicadores de manera periódica	Integración de indicadores a nivel de cada unidad operativa/organizacional	Acciones correctivas a nivel d cada unidad operativo/organizacional	Acciones preventivas a nivel de toda la organización	Gestión del desempeño basado en indicadores recolectados de manera automática

CONTINÚA

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE INVESTIGACIÓN

5.1. Conclusiones

- ❖ En el Ecuador y especialmente en la ciudad de Riobamba, no existen investigaciones respecto al tema del Transporte por Carretera, razón por la cual se ha tenido que acudir a información de otros países como Chile e incluso España para estructurar un Marco Teórico referencial sobre sector del transporte, su logística y movilidad.
- ❖ De acuerdo con los resultados de la investigación los usuarios de los servicios de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, son personas de género masculino y femenino que se movilizan especialmente por razones de trabajo y estudio con una frecuencia diaria y que están en un rango de edad de entre diez y cincuenta años.
- ❖ Igualmente los resultados de investigación determinan que los usuarios de buses urbanos, buses intracantoniales, busetas, camionetas y taxis no se encuentran satisfechos con los servicios que prestan las operadoras de transporte en estas modalidades. En caso del servicio de transporte de carga pesada, que se realiza en camiones, se observa que la población que hace uso de este servicio si encuentra un alto grado de satisfacción.
- ❖ La falta de satisfacción obedece primordialmente a la falta de limpieza de las unidades, la falta de cordialidad de conductores y controladores, los precios inadecuados y la falta de comodidad en el viaje, así como la falta de respeto, la desobediencia a las normas y regulaciones de tránsito por parte de los conductores, la falta de seguridad, la ineficiencia, la irresponsabilidad, la accesibilidad y la mala calidad en los servicios de transporte.

5.2. Recomendaciones

- ❖ Emplear los argumentos teóricos, técnicos y estratégicos incluidos en el presente trabajo de investigación con el objeto de contar con una línea base para el desarrollo de futuras investigaciones y para el mejoramiento del actual sistema de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba.
- ❖ Utilizar el perfil de los usuarios de los servicios de transporte establecido en la presente investigación a fin de direccionar los servicios de transporte al mercado existe y al gran nicho de mercado que aún no ha sido cubierto por las operadoras de transporte.
- ❖ Emplear los resultados de esta investigación para entender las necesidades y requerimientos de los ciudadanos para estructurar nuevas y mejores propuestas de servicios de transporte alternativo sustentado en fundamentos de equidad, solidaridad, respeto, obediencia a las normas y regulaciones de tránsito, seguridad, eficiencia, responsabilidad, accesibilidad y calidad en los servicios de transporte.
- ❖ Educar, concienciar y capacitar a los y las ciudadanas en materia tránsito y seguridad vial, especialmente a los conductores. Vigilar que las operadoras renueven sus unidades con frecuencia. Accionar medidas de control por parte de las autoridades en materia de tránsito y seguridad vial.

BIBLIOGRAFÍA

- [CEASI], C. E. (2013). *Estadísticas de Seguridad Integral*. Quito.
- [HEI], H. E. (2010). Traffic related air pollution. *A critical review of the literature on emissions, exposure, and health effects.*, 17.
- [NIHCE], N. I. (2007). Environment correlates of physical activity and walking in adults and children. *Review of Reviews*, 35-38.
- [OMS], O. R. (2011). *Transporte Urbano y Salud*. Madrid.
- [UNI], U. N. (2011). *Plataforma de Transporte, Logística y Movilidad Urbana y Regional de la UNI*. Perú.
- Antún, J. (1992). *Logística, una visión sistémica*. México D.F.: UNAM.
- Chimborazo], G. A. (23 de 07 de 2007). *Página Web del GAD Chimborazo*. Recuperado el 22 de 02 de 2014, de <http://www.chimborazo.gob.ec/chimborazo/index.php>
- Fomento, M. d. (2010). *Encuesta MOVILIA - España*. Madrid.
- Frank, L. (2010). Carbonless footprints: promoting health and climate stabilization through active transportation. *Prev Med*, 897-905.
- Jalisco, G. d. (2010). *Agenda de movilidad urbana sustentable*. México D.F.
- Kahn, S. (2007). *Transport and its infrastructure*. New York.
- Lamb, C., & MacDaniel, C. (2008). *Marketing Internacional*. Editores SA.
- Obesity, N. C. (2005). Creating healthy environments. *Review of links between the physical environment, physical activity and obesity*, 55-58.
- Peden, M. (2004). *World Report on road traffic injury prevention*. Génova: World Health Organization.
- Thompson, I. (03 de 2007). *slideshare.net*. Recuperado el 15 de 02 de 2014, de <http://www.slideshare.net/yayis9324/logisticaytransporte-internacional>
- Ulpiano, L. (2011). *Planeación General de infraestructura, transporte y Logística*. Bogotá.

Latacunga, julio de 2015.

ELABORADO POR:

María Alexandra Pilamala Rumipamba

APROBADO POR:

Ing. Julio Tapia
COORDINADOR DE LA "MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS;
MENCION PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS VII
PROMOCIÓN"

CERTIFICADO POR:

Dr. Rodrigo Vaca
SECRETARIO ACADÉMICO

ANEXOS

ANEXO 1:

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

OBJETIVO. Recabar información para determinar la caracterización y evolución del sector del transporte y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las diferentes modalidades de transporte en la provincia de Chimborazo.

DATOS GENERALES:

CANTÓN: _____

EDAD

a) Entre 20 y 30 años	
b) Entre 31 y 40 años	
c) Entre 41 y 50 años	
d) Entre 51 y 60 años	
e) Más de 60 años	

GÉNERO

a) Masculino	
b) Femenino	

1. ¿Viaja usted al menos una vez por semana en alguno o algunos de los siguientes medios de transporte: bus urbano, bus intracantonal, buseta, camioneta, taxi o camión?

a) Si		Continúe con la pregunta 2
b) No		Agradezca y termine

2. ¿Cuándo usted viaja cual o cuales de los siguientes medios de transporte utiliza?

a) Bus urbano	
b) Bus intracantonal / interparroquial	
c) Buseta	
d) Camioneta	
e) Taxi	
f) Camión	

3. Dependiendo de la respuesta anterior. ¿Por qué no utiliza..... como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?

a) Bus urbano	
b) Bus intracantonal / interparroquial	
c) Buseta	
d) Camioneta	
e) Taxi	
f) Camión	

4. ¿Con que frecuencia utiliza el servicio de alguno de estos medios de transporte?

Bus urbano		Bus intracantonal		Buseta	
Diario		Diario		Diario	
Semanal		Semanal		Semanal	
Quincenal		Quincenal		Quincenal	
Mensual		Mensual		Mensual	
Camioneta		Taxi		Camión	
Diario		Diario		Diario	
Semanal		Semanal		Semanal	
Quincenal		Quincenal		Quincenal	
Mensual		Mensual		Mensual	

5. ¿Por cuál o cuáles de los fines siguientes utiliza este tipo de transporte?

Bus urbano		Bus intracantonal		Buseta	
Por trabajo		Por trabajo		Por trabajo	
Por estudio		Por estudio		Por estudio	
Por practicar algún tipo de deporte		Por practicar algún tipo de deporte		Por practicar algún tipo de deporte	
Por paseo / turismo		Por paseo / turismo		Por paseo / turismo	
Por otros fines		Por otros fines		Por otros fines	
Camioneta		Taxi		Camión	
Por trabajo		Por trabajo		Por trabajo	
Por estudio		Por estudio		Por estudio	
Por practicar algún tipo de deporte		Por practicar algún tipo de deporte		Por practicar algún tipo de deporte	
Por paseo / turismo		Por paseo / turismo		Por paseo / turismo	
Por otros fines		Por otros fines		Por otros fines	

6. ¿Cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje hasta que llega a su destino?

Bus urbano		Bus intracantonal		Buseta	
Entre 10 y 20		Entre 10 y 20		Entre 10 y 20	

minutos	minutos	minutos
Entre 20 y 30 minutos	Entre 20 y 30 minutos	Entre 20 y 30 minutos
Entre 30 y 40 minutos	Entre 30 y 40 minutos	Entre 30 y 40 minutos
Entre 40 y 50 minutos	Entre 40 y 50 minutos	Entre 40 y 50 minutos
Más de 50 minutos	Más de 50 minutos	Más de 50 minutos
Camioneta	Taxi	Camión
Entre 10 y 20 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Entre 10 y 20 minutos
Entre 20 y 30 minutos	Entre 20 y 30 minutos	Entre 20 y 30 minutos
Entre 30 y 40 minutos	Entre 30 y 40 minutos	Entre 30 y 40 minutos
Entre 40 y 50 minutos	Entre 40 y 50 minutos	Entre 40 y 50 minutos
Más de 50 minutos	Más de 50 minutos	Más de 50 minutos

7. ¿Usted que viaja en....., según su experiencia con qué frecuencia las operadoras renuevan sus unidades?

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces
Nunca	Nunca	Nunca
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta
Camioneta	Taxi	Camión
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces
Nunca	Nunca	Nunca
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta

8. ¿En cuánto a la limpieza, los vehículos en los que usted viaja se mantienen?

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta
Muy limpios	Muy limpios	Muy limpios
Bastante limpios	Bastante limpios	Bastante limpios
Medianamente limpios	Medianamente limpios	Medianamente limpios
Poco limpios	Poco limpios	Poco limpios
Nada limpios	Nada limpios	Nada limpios
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta
Camioneta	Taxi	Camión
Muy limpios	Muy limpios	Muy limpios
Bastante limpios	Bastante limpios	Bastante limpios
Medianamente limpios	Medianamente limpios	Medianamente limpios
Poco limpios	Poco limpios	Poco limpios
Nada limpios	Nada limpios	Nada limpios
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta

9. Piense en el viaje que usted realiza, por lo general usted viaja:

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta
Muy cómodo	Muy cómodo	Muy cómodo
Bastante cómodo	Bastante cómodo	Bastante cómodo
Medianamente cómodo	Medianamente cómodo	Medianamente cómodo
Poco cómodo	Poco cómodo	Poco cómodo
Nada cómodo	Nada cómodo	Nada cómodo
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta
Camioneta	Taxi	Camión
Muy cómodo	Muy cómodo	Muy cómodo
Bastante cómodo	Bastante cómodo	Bastante cómodo
Medianamente cómodo	Medianamente cómodo	Medianamente cómodo
Poco cómodo	Poco cómodo	Poco cómodo
Nada cómodo	Nada cómodo	Nada cómodo
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta

10. Piense en los asientos de los vehículos en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?.

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta
Muy deteriorados	Muy deteriorados	Muy deteriorados
Bastante deteriorados	Bastante deteriorados	Bastante deteriorados
Medianamente deteriorados	Medianamente deteriorados	Medianamente deteriorados
Poco deteriorados	Poco deteriorados	Poco deteriorados
Nada deteriorados	Nada deteriorados	Nada deteriorados

No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta
Camioneta	Taxi	Camión
Muy deteriorados	Muy deteriorados	Muy deteriorados
Bastante deteriorados	Bastante deteriorados	Bastante deteriorados
Medianamente deteriorados	Medianamente deteriorados	Medianamente deteriorados
Poco deteriorados	Poco deteriorados	Poco deteriorados
Nada deteriorados	Nada deteriorados	Nada deteriorados
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta

11. En cuanto a la cordialidad, según su opinión el/los conductor/es y el/los ayudante/s de los vehículos en los que usted viaja son:

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta
Muy cordiales	Muy cordiales	Muy cordiales
Bastante cordiales	Bastante cordiales	Bastante cordiales
Medianamente cordiales	Medianamente cordiales	Medianamente cordiales
Poco cordiales	Poco cordiales	Poco cordiales
Nada cordiales	Nada cordiales	Nada cordiales
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta
Camioneta	Taxi	Camión
Muy cordiales	Muy cordiales	Muy cordiales
Bastante cordiales	Bastante cordiales	Bastante cordiales
Medianamente cordiales	Medianamente cordiales	Medianamente cordiales
Poco cordiales	Poco cordiales	Poco cordiales
Nada cordiales	Nada cordiales	Nada cordiales
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta

12. En cuanto al funcionamiento óptimo de los vehículos en los que usted viaja tienen:

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta
Muchos desperfectos	Muchos desperfectos	Muchos desperfectos
Bastantes desperfectos	Bastantes desperfectos	Bastantes desperfectos
Pocos desperfectos	Pocos desperfectos	Pocos desperfectos
Ningún desperfectos	Ningún desperfectos	Ningún desperfectos
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta
Muchos desperfectos	Muchos desperfectos	Muchos desperfectos
Camioneta	Taxi	Camión

Muchos desperfectos	Muchos desperfectos	Muchos desperfectos	
Bastantes desperfectos	Bastantes desperfectos	Bastantes desperfectos	
Pocos desperfectos	Pocos desperfectos	Pocos desperfectos	
Ningún desperfectos	Ningún desperfectos	Ningún desperfectos	
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	
Muchos desperfectos	Muchos desperfectos	Muchos desperfectos	

13. En cuanto a la prudencia en la conducción, según su opinión el/los conductor/es de los vehículos en los que usted viaja son:

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta	
Muy prudentes	Muy prudentes	Muy prudentes	
Bastante prudentes	Bastante prudentes	Bastante prudentes	
Medianamente prudentes	Medianamente prudentes	Medianamente prudentes	
Poco prudentes	Poco prudentes	Poco prudentes	
Nada prudentes	Nada prudentes	Nada prudentes	
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	
Camioneta	Taxi	Camión	
Muy prudentes	Muy prudentes	Muy prudentes	
Bastante prudentes	Bastante prudentes	Bastante prudentes	
Medianamente prudentes	Medianamente prudentes	Medianamente prudentes	
Poco prudentes	Poco prudentes	Poco prudentes	
Nada prudentes	Nada prudentes	Nada prudentes	
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	

14. En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen el/los conductor/es de los vehículos en los que usted viaja?

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta	
Detenerse fuera de las zonas de parada	Detenerse fuera de las zonas de parada	Detenerse fuera de las zonas de parada	
Conducir en doble fila – rebasar en zonas prohibidas	Conducir en doble fila – rebasar en zonas prohibidas	Conducir en doble fila – rebasar en zonas prohibidas	
Iniciar la marcha apresuradamente	Iniciar la marcha apresuradamente	Iniciar la marcha apresuradamente	
Realizar paradas bruscas	Realizar paradas bruscas	Realizar paradas bruscas	
No respetar zonas peatonales o ciclo vías	No respetar zonas peatonales o ciclo vías	No respetar zonas peatonales o ciclo vías	
Conducir con luces	Conducir con luces	Conducir con luces	

intensas en la noche	intensas en la noche	intensas en la noche
Llevar exceso de pasajeros	Llevar exceso de pasajeros	Llevar exceso de pasajeros
Conducir en exceso de velocidad	Conducir en exceso de velocidad	Conducir en exceso de velocidad
Cruzar semáforos en rojo	Cruzar semáforos en rojo	Cruzar semáforos en rojo
Negligencia con otros vehículos	Negligencia con otros vehículos	Negligencia con otros vehículos
Conducir un vehículo con llantas lizas	Conducir un vehículo con llantas lizas	Conducir un vehículo con llantas lizas
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta
Camioneta	Taxi	Camión
Detenerse fuera de las zonas de parada	Detenerse fuera de las zonas de parada	Detenerse fuera de las zonas de parada
Conducir en doble fila – rebasar en zonas prohibidas	Conducir en doble fila – rebasar en zonas prohibidas	Conducir en doble fila – rebasar en zonas prohibidas
Iniciar la marcha apresuradamente	Iniciar la marcha apresuradamente	Iniciar la marcha apresuradamente
Realizar paradas bruscas	Realizar paradas bruscas	Realizar paradas bruscas
No respetar zonas peatonales o ciclo vías	No respetar zonas peatonales o ciclo vías	No respetar zonas peatonales o ciclo vías
Conducir con luces intensas en la noche	Conducir con luces intensas en la noche	Conducir con luces intensas en la noche
Llevar exceso de pasajeros	Llevar exceso de pasajeros	Llevar exceso de pasajeros
Conducir en exceso de velocidad	Conducir en exceso de velocidad	Conducir en exceso de velocidad
Cruzar semáforos en rojo	Cruzar semáforos en rojo	Cruzar semáforos en rojo
Negligencia con otros vehículos	Negligencia con otros vehículos	Negligencia con otros vehículos
Conducir un vehículo con llantas lizas	Conducir un vehículo con llantas lizas	Conducir un vehículo con llantas lizas
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta

15. En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen el/los conductor/es de los vehículos en los que usted viaja?

Bus urbano	Bus intracantonal	Buseta
Conversar con los pasajeros u otras personas	Conversar con los pasajeros u otras personas	Conversar con los pasajeros u otras personas
Conducir mientras entrega boletos o cambios	Conducir mientras entrega boletos o cambios	Conducir mientras entrega boletos o cambios
Pasarse las paradas	Pasarse las paradas	Pasarse las paradas
No atender reclamos	No atender reclamos de	No atender reclamos

de los pasajeros	los pasajeros	de los pasajeros
Hablar por celular, comer, o fumar mientras conduce	Hablar por celular, comer, o fumar mientras conduce	Hablar por celular, comer, o fumar mientras conduce
Iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero	Iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero	Iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta
Camioneta	Taxi	Camión
Conversar con los pasajeros u otras personas	Conversar con los pasajeros u otras personas	Conversar con los pasajeros u otras personas
Conducir mientras entrega boletos o cambios	Conducir mientras entrega boletos o cambios	Conducir mientras entrega boletos o cambios
Pasarse las paradas	Pasarse las paradas	Pasarse las paradas
No atender reclamos de los pasajeros	No atender reclamos de los pasajeros	No atender reclamos de los pasajeros
Hablar por celular, comer, o fumar mientras conduce	Hablar por celular, comer, o fumar mientras conduce	Hablar por celular, comer, o fumar mientras conduce
Iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero	Iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero	Iniciar la marcha sin mirar el descenso del pasajero
No sabe / no contesta	No sabe / no contesta	No sabe / no contesta

16. En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en los medios de transporte que usted viaja?

a) Si	
b) No	
c) No sabe/ no contesta	

17. ¿En cuál de los siguientes medios de transporte ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito?

a) Bus urbano	
b) Bus intracantonal / interparroquial	
c) Busetas	
d) Camioneta	
e) Taxi	
f) Camión	

18. ¿Considera usted que el precio que usted paga por el transporte en los medios antes mencionados está acorde al servicio que obtiene?

Bus urbano	Bus intracantonal	Busetas
Si	Si	Si
No	No	No

No sabe/ no contesta	No sabe/ no contesta	No sabe/ no contesta
Camioneta	Taxi	Camión
Si	Si	Si
No	No	No
No sabe/ no contesta	No sabe/ no contesta	No sabe/ no contesta

19. En su opinión, ¿cuáles son las condiciones que hacen más tolerables las esperas en las paradas?

a) Refugio contra la interperie	
b) Iluminación en la parada	
c) Vigilancia y seguridad	
d) Asientos para el descanso	
e) Que los vehículos de transporte público se acerquen a la acera	
f) Que se incrementen las frecuencias	
g) Otros:	
h) Otros:	

20. En general, ¿cuál es el nivel que usted tienen con respecto del servicio que prestan.....?

a) Muy satisfecho	
b) Bastante satisfecho	
c) Medianamente satisfecho	
d) Poco satisfecho	
e) Nada satisfecho	
f) No sabe/ no contesta	

¡¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!