# INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR REY DAVID

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁNSITO

## TEMA:

# TRANSPORTACIÓN URBANA SU IMPACTO EN EL SERVICIO PÚBLICO SECTOR LA JOYA Y VILLAS DEL REY, 2021


## AUTOR:

**SUBPREFECTO SAULA PLAZA MICHAEL JOAQUÍN**

**AGENTE 3 BAILÓN DEL PESO XAVIER ANTONIO**

## TUTOR:

**ING. OMAR CARRILLO GURUMENDI, MG.**



**DAULE – ECUADOR**

**2021**

# REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| **TÍTULO Y SUBTÍTULO:** | Transportación urbana su impacto en el servicio público sector La Joya y Villas del Rey, 2021. | | |
| **AUTORES**: | Subprefecto Saula Plaza Michael Joaquín<br>Agente 3 Bailón Del Peso Xavier Antonio | | |
| **REVISORES** | Ing. Amanda Lozada Valdez | | |
| **INSTITUCIÓN:** | Instituto Superior Técnico Rey David | | |
| **UNIDAD/FACULTAD:** | Carrera de Planificación y Gestión del Transito | | |
| **GRADO OBTENIDO:** | Técnico en Planificación y Gestión del Transito | | |
| **FECHA DE PUBLICACIÓN:** | | **No. DE PÁGINAS:** | 68 |
| **ÁREAS TEMÁTICAS:** | Planificación y Gestión del Transito | | |
| **PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:** | Transportación, La Joya y Villas del Rey, calidad, mejora, habitantes. | | |

**RESUMEN/ABSTRACT**:

El presente trabajo de investigación está enfocado en la transportación urbana en los sectores La Joya y Villas del Rey, su impacto de cómo ha ido evolucionándose en el servicio público. Actualmente producen una mala calidad de servicio y no cumplen con las expectativas de los usuarios y todo esto genera impactos negativos en el ámbito social, económico y ambiental. Lo antes mencionado, justifica y releva la importancia de esta investigación, cuyo objetivo es: evaluar el transporte de las urbanizaciones privadas de los sectores la Joya y Villas del Rey, y su impacto en los servicios públicos de acuerdo con los parámetros de calidad requeridos, para establecer un mecanismo en promover la mejora de la calidad de los servicios a pobladores de la Av. León Febres Cordero, mediante todo esto se realizará encuestas. Es por esto que en el Capítulo IV proponemos una buena calidad de servicio para poder cumplir con las expectativas de los usuarios, e implementar el uso de servicios de transporte público de forma gratuita a los habitantes de ambas residencias.

| | | |
|---|---|---|
| **ADJUNTO PDF:** | [X] SI | [ ] NO |
| **CONTACTO CON AUTORES** | **Teléfono:**<br>0979468316<br>0996963366 | E-mail:<br>saulaplazam@outlook.com<br>xbailon259@gmail.com |
| **CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:** | **Nombre: Allison Murillo Villareal** | |
| | **Teléfono:** 042 798845 - 0960557044 | |
| | **E-mail: titulacionistred@gmail.com** | |

# Certificación del tutor

En mi calidad de tutor de los estudiantes **Subprefecto Saula Plaza Michael Joaquín y Agente 3 Bailón Del Peso Xavier Antonio**, de la carrera de Planificación y Gestión de Tránsito, nombrado por el Vicerrectorado CERTIFICO: que el trabajo de investigación especial titulado "**Transportación urbana su impacto en el servicio público sector La Joya y Villas del Rey, 2021"**, en obtención al grado académico de Técnico en Administración y Gestión de Transito, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

**Atentamente**

_____

**Ing. Omar Carrillo Gurumendi, Mg.**

Daule, mayo 24 de 2021

# Dedicatoria

Dedico este trabajo de manera especial a mi amada esposa Gabriela Granja Vélez, compañera de vida en este viaje ere lo mejor que Dios y la vida me regalo esta va por Ti.

Michael.

Dedico este trabajo a mi familia quien me ha dado todo su apoyo desde que tome el uniforme y en este reto fue mi sostén.

Xavier.

# Agradecimiento

Queremos agradecer primero al Creador dueño de la vida y de nosotros, gracias a nuestras familias apoyo incondicional en todos los tiempos.

A las autoridades del Instituto Superior Técnico Rey David por habernos acogido y darnos el apoyo desde el principio y en esta etapa final.

Por último, un sincero agradecimiento al que nos ha llevado por el camino de la investigación, nuestro tutor el Ing. Omar Carrillo G. quien nos ha dado mucho de su tiempo y ayuda para culminar este proyecto.

A todos Gracias, simplemente ¡Gracias!

Michael y Xavier.

# Declaración expresa

"La responsabilidad del contenido del este trabajo de investigación para la obtención del grado académico de Técnico en Planificación y Gestión del Tránsito, titulado: "**Transportación urbana su impacto en el servicio público sector La Joya y Villas del Rey, 2021".** Es de correspondencia exclusiva de los autores: **Subprefecto Saula Plaza Michael Joaquín y Agente 3 Bailón Del Peso Xavier Antonio**; y **EL PATRIMONIO INTELECTUAL DE LA MISMA PERTENECE AL INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO REY DAVID"**

_____

**Subprefecto Saula Plaza Michael Joaquín**

**C. I.: 0923385264**

_____

**Agente 3 Bailón Del Peso Xavier Antonio**

**C. I.: 092725426-8**

# Índices de contenidos

**Contenido**

Certificación del tutor ..... 2

Dedicatoria ..... 3

Agradecimiento ..... 4

Declaración expresa ..... 5

Índices de contenidos ..... 6

Índices de tablas ..... 10

Índices de figuras ..... 11

Resumen ..... 13

Abstract ..... 14

Capítulo I ..... 1

1. El problema de investigación ..... 1

1.1. Antecedentes del problema ..... 1

1.2. Planteamiento del problema ..... 2

1.3. Objetivos de la Investigación ..... 3

1.3.1. Objetivo General ..... 3

1.3.2. Objetivos específicos ..... 3

1.4. Justificación de la Investigación ..... 3

1.5. Hipótesis ..... 4

1.6. Formulación del problema ..... 4

1.7. Sistematización de problema ..... 4

Capitulo II ..... 5

2. Fundamentación teórica de la investigación ..... 5

2.1. Marco teórico ..... 5

2.1.1. El sistema de transporte de pasajeros ..... 6

2.1.2. Sistemas de transporte por autobús ..... 6

2.1.3. Política Nacional de Movilidad Urbana Sostenible ..... 7

2.1.4. Efectos de los sistemas de transporte público en la movilidad urbana ..... 8

2.1.5. Análisis de las variables determinantes de la calidad del servicio ..... 9

2.1.6. Factores que determinan la calidad del servicio ..... 11

2.1.7. Falencias en la movilidad urbana y efectos provocados ..... 11

2.2. Marco legal ..... 12

2.2.1. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial ..... 12

2.2.2. Pasajeros ..... 14

2.2.3. Constitución y el Plan del Buen Vivir ..... 15

2.3. Marco Contextual ..... 16

2.3.1. Sector la Joya ..... 18

2.3.2. Sector Villas del Rey ..... 19

Capitulo III ..... 21

3. Diseño metodológico de la investigación ..... 21

3.1. Tipo de investigación ..... 21

3.1.1. Enfoque de la investigación ..... 22

3.1.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación ..... 22

3.2. Población y muestra del estudio ..... 23

3.2.1. Muestra ..... 23

3.3. Análisis de la información recopilada ..... 26

3.3.1. Encuesta dirigida a habitantes del sector la Joya hacia los transportistas ..... 26

3.3.2. Encuesta sobre la calidad de servicio en el transporte público en el sector Villas del Rey ..... 36

3.4. Conclusiones de la investigación ..... 46

Capitulo IV ..... 48

4. Propuesta ..... 48

4.1. Antecedentes de la propuesta ..... 48

4.1.1. Perspectivas ..... 48

4.1.2. Estrategia ..... 49

4.2. Objetivos de la propuesta ..... 49

4.2.1. Objetivo general de la propuesta ..... 49

4.2.2. Objetivos específicos de la propuesta ..... 49

4.3. Propuesta ..... 50

4.3.1. Función ..... 50

4.3.2. Valores, visión y misión ..... 50

4.3.3. Transporte público urbano ..... 52

4.3.4. Servicio Gratuito de uso exclusivo para residentes ..... 52

4.4. Cronograma ..... 55

4.5. Presupuesto ..... 56

Conclusiones y recomendaciones ..... 57

4.6. Conclusiones ..... 57

4.7. Recomendaciones ..... 58

Bibliografía ..... 59

Anexos ..... 67

# Índices de tablas

*Tabla 1* ..... 7

*Tabla 2* ..... 11

*Tabla 3* ..... 26

*Tabla 4* ..... 27

*Tabla 5* ..... 28

*Tabla 6* ..... 29

*Tabla 7* ..... 30

*Tabla 8* ..... 31

*Tabla 9* ..... 32

*Tabla 10* ..... 33

*Tabla 11* ..... 34

*Tabla 12* ..... 35

*Tabla 13* ..... 36

*Tabla 14* ..... 37

*Tabla 15* ..... 38

*Tabla 16* ..... 39

*Tabla 17* ..... 40

*Tabla 18* ..... 41

*Tabla 19* ..... 42

*Tabla 20* ..... 43

*Tabla 21* ..... 44

*Tabla 22* ..... 45

*Tabla 23* ..... 55

*Tabla 24* ..... 56

# Índices de figuras

Figura 1. *Mapa político del Cantón Daule* (Maps, 2021) ..... 16

Figura 2. *Daule capital arrocera del Ecuador* ..... 18

Figura 3. *Mapa ubicación La Joya* (Google Maps, 2021)..... 19

Figura 4. *Mapa ubicación Villas del Rey* (Google Maps, 2021) ..... 20

Figura 5. *Pregunta 1.- Sexo* ..... 26

Figura 6. *Pregunta 2.- Edad* ..... 27

Figura 7. *Pregunta 3.- ¿Planifican el mantenimiento preventivo de vehículos?* ..... 28

Figura 8. *Pregunta 4.- ¿Planifican la limpieza de unidades?* ..... 29

Figura 9. *Pregunta 5.- ¿Planifican la reposición de unidades?*..... 30

Figura 10. *Pregunta 6.- ¿Consideran que el valor del pasaje es justo?* ..... 31

Figura 11. *Pregunta 7.- ¿Controlan que el número de pasajeros no sea excesivo?* ..... 32

Figura 12. *Pregunta 8.- ¿Es buena la seguridad del transporte?* ..... 33

Figura 13. *Pregunta 9.- ¿Crees que la delincuencia aumentaría por el transporte urbano?* ..... 34

Figura 14. *Pregunta 10.- ¿Está de acuerdo con la circulación de los buses?* ..... 35

Figura 15. *Pregunta 1.- Sexo* ..... 36

Figura 16. *Pregunta 2.- Edad* ..... 37

Figura 17. *Pregunta 3.- ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes de los choferes?*..... 38

Figura 18. *Pregunta 4.- ¿Qué opciones escogería para mejorar el transporte urbano?*.... 39

Figura 19. *Pregunta 5.- ¿En qué sector de la ciudad vive usted?* ..... 40

Figura 20. *Pregunta 6.- ¿Cuáles son los problemas más frecuentes del servicio de transporte público?* ..... 41

Figura 21. *Pregunta 7.- ¿Es realmente bueno el transporte urbano en Villas del Rey?*..... 42

Figura 22. *Pregunta 8.- ¿Qué parte del servicio de transporte se debe corregir?* ..... 43

Figura 23. *Pregunta 9.- ¿Existe un medio de transporte público que brinde un mejor servicio?* ..... 44

Figura 24. *Pregunta 10.- ¿Qué diferencia encuentra entre el transporte público y las furgonetas?* ..... 45

Figura 25. *Bus en Villa del Rey* ..... 53

Figura 26. *Bus de la Joya* ..... 54

# TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TRANSITO
# TEMA: TRANSPORTACIÓN URBANA SU IMPACTO EN EL SERVICIO PÚBLICO SECTOR LA JOYA Y VILLAS DEL REY, 2021

Autores: Subprefecto Saula Plaza Michael Joaquín
Agente 3 Bailón Del Peso Xavier Antonio
Tutor: Ing. Omar Carrillo Gurumendi, Mg.

## Resumen

El presente trabajo de investigación está enfocado en la transportación urbana en los sectores La Joya y Villas del Rey, su impacto de cómo ha ido evolucionándose en el servicio público. Actualmente producen una mala calidad de servicio y no cumplen con las expectativas de los usuarios y todo esto genera impactos negativos en el ámbito social, económico y ambiental.

Lo antes mencionado, justifica y releva la importancia de esta investigación, cuyo objetivo es: evaluar el transporte de las urbanizaciones privadas de los sectores la Joya y Villas del Rey, y su impacto en los servicios públicos de acuerdo con los parámetros de calidad requeridos, para establecer un mecanismo en promover la mejora de la calidad de los servicios a pobladores de la Av. León Febres Cordero, mediante todo esto se realizará encuestas.

Es por esto que en el Capítulo IV proponemos una buena calidad de servicio para poder cumplir con las expectativas de los usuarios, e implementar el uso de servicios de transporte público de forma gratuita a los habitantes de ambas residencias.

**Palabras clave:** Transportación, La Joya y Villas del Rey, calidad, mejora, habitantes.

**RESEARCH WORK TO OBTAIN THE TITLE OF TECHNICIAN IN TRAFFIC PLANNING AND MANAGEMENT**
**TOPIC: URBAN TRANSPORTATION ITS IMPACT ON PUBLIC SERVICE SECTOR LA JOYA AND VILLAS DEL REY, 2021**

Authors: Subprefecto Saula Plaza Michael Joaquín
Agente 3 Bailón Del Peso Xavier Antonio
Tutor: Ing. Omar Carrillo Gurumendi, Mg.

## Abstract

This research work is focused on urban transportation in the sectors of La Joya and Villas del Rey, its impact on how it has been evolving in the public service. Currently they produce a poor quality of service and do not meet the expectations of users and all this generates negative social, economic, and environmental impacts.

The above mentioned, justifies, and highlights the importance of this research, whose objective is: to evaluate the transportation of private housing developments in the sectors of La Joya and Villas del Rey, and its impact on public services according to the required quality parameters, to establish a mechanism to promote the improvement of the quality of services to residents of Leon Febres Cordero Avenue, through all this survey will be conducted.

Therefore, in Chapter IV we propose a good quality of service in order to meet the expectations of users and implement the use of public transportation services free of charge to the inhabitants of both residences.

**Keywords:** Transportation, La Joya and Villas del Rey, quality, improvement, residents.

# Capítulo I

# 1. El problema de investigación

## 1.1. Antecedentes del problema

El sistema de transporte público es fundamental para el desarrollo de todas las actividades en las ciudades modernas. En Ecuador, las ciudades se están desarrollando rápidamente, por lo tanto, la densidad del tráfico y la alta demanda de transporte tienen un impacto negativo en el entorno urbano. Generalmente en el cantón Daule no es nada raro observar los buses que suelen circular por los sectores La Joya y Villas del Rey. Precisamente en las horas pico ocurren los siguientes sucesos: personas que soportan maltratos y empujones de otros usuarios, son víctimas de delincuencia.

Los choferes de los autobuses realizan su recorrido sin estar pendientes de las paradas fijas determinadas por el ATM, esto se realizan los problemas de movilización, congestión vehicular y se extiende el tiempo de viaje; este es el tipo de servicio que reciben a diario los transeúntes que se movilizan por estos medios de transportes.

La calidad del servicio de transporte público está dada para satisfacer los deseos de los usuarios que demandan el servicio. Es una herramienta importante que influye en el entorno de movilidad, por lo que garantizar la integridad del sistema requiere colaboración y confianza entre el sector público, los propietarios de servicios (administradores) y los usuarios. La calidad del servicio brindado por los transportistas, como cualquier otra empresa, depende de la experiencia de sus servicios, organización y administración. Además, existen algunos factores externos que determinan la comprensión de los usuarios del servicio.

En relación con la eficiencia de buses de la ciudad, es necesario reformar el uso de transporte público para que brinde desarrollo de simultaneidad que cumpla con las expectativas de los

consumidores, para contribuir al bienestar social y económico. Mejorar la calidad de vida para el éxito.

### 1.2. Planteamiento del problema

Aunque el transporte público sea de uso de todos los días, lo cierto es que a veces las personas no comprenden completamente la importancia del transporte en diferentes áreas de nuestra vida socioeconómica. (Editorial, 2013)

El transporte público generalmente está bajo responsabilidad municipal o pública, facilita la circulación vehicular, ya que un automóvil particular que transporta máximo cinco personas, cuando se desplaza por las vías ocupa en promedio 30m² de espacio, mientras que un autobús, transporta hasta 60 personas ocupando una superficie igual a la que ocupan dos automóviles. (Cal y Mayor, 2011)

Las condiciones de circulación y las características del servicio son un problema en las ciudades modernas, que afectan directamente la estructura social, económica y la calidad de vida de los residentes.

Siendo Daule la capital arrocera del Ecuador, denominada así por su considerable producción de arroz con una población de 85.000 habitantes actualmente.

Gran parte de los habitantes se quejan de la contaminación y mal estado de las unidades y es por lo que optan por trasladarse en furgonetas, un tiempo después se encontraron con la novedad que ya no operaban las furgonetas y en su lugar circulaba la línea de bus Lojatrans que está compuesta por 8 unidades, pero la ciudadanía no estaba conforme con esa decisión de que no circulen las furgonetas, ni con la disposición de que circulen buses. Este factor de no poder elegir un transporte que pueda ser considerado útil para todo lo usuarios de los sectores ya mencionados, provocando una protesta de más de 50 recidentes, quienes rechazaban el ingreso de buses de la cooperativa por la vía principal de la urbanización, que conduce también hasta

el conjunto habitacional Villa del Rey. Los vehículos de transporte público efectúan el recorrido, lo cual causó el malestar de muchos moradores. Ya que sostienen que la entrada de unidades como esta solo provoca caos.

## 1.3. Objetivos de la Investigación

### 1.3.1. Objetivo General

Determinar impacto del transporte en los servicios públicos de las urbanizaciones privadas de la Joya y Villas del Rey, 2021.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar los parámetros del transporte urbano de acuerdo con los conceptos de calidad del servicio público del sector La Joya y Villas del Rey, 2021.
- Diagnosticar la situación de varios factores que determinan la interrelación entre calidad del servicio y funcionamiento con los parámetros en el sistema de transporte urbano en sector la Joyas y Villas del Rey, 2021.
- Realizar propuesta de las zonas reservadas al transporte público del sector La Joya y Villas del Rey, 2021

## 1.4. Justificación de la Investigación

El trabajo de investigación actual tiene sus motivos; es decir, al transportar y llegar al destino, se deben realizar las búsquedas necesarias para crear un entorno más favorable, que debe traer satisfacción y respeto al carácter personal.

Debido a la prosperidad y desarrollo, es muy importante a la vez necesario contar con datos que reflejen sus características de su población e indicadores de movilidad para las proyecciones de infraestructura y sistema de liquidez.

Esta investigación servirá como elemento básico para determinar en estudios de seguimiento si la infraestructura existente ha alcanzado niveles de servicio aceptables y cuánto tiempo cubrirá las necesidades de movilidad futuras, o la necesidad de ampliarla debido a nuevos desarrollos. Para la expansión urbana sectorial, se debe determinar el área vial mínima requerida, el número de unidades, el método y el tipo de transporte público.

### 1.5. Hipótesis

Socializar planes, programas y proyectos mejoraría las condiciones del transporte público urbano de las urbanizaciones La Joya, y Villas del Rey.

### 1.6. Formulación del problema

¿Cómo afecta la transportación en el impacto de la calidad de servicio público de las urbanizaciones privadas de los sectores la Joya y Villas del Rey?

### 1.7. Sistematización de problema

- ¿Cuál es la situación actual de la calidad del servicio del transporte público?
- ¿Qué problemas causa el transporte público en zonas urbanas principalmente en los sectores La Joya y Villas del Rey?
- ¿Cómo se establecería el mecanismo para que promuevan la calidad de los servicios a los habitantes?
- ¿Cuáles serían los motivos del porque los sectores la Joya y Villas del Rey no quieren la prestación de servicios públicos?

# Capitulo II

# 2. Fundamentación teórica de la investigación

## 2.1. Marco teórico

Las personas que habitan en las áreas urbanas sean grandes o pequeñas, tienen la necesidad de trasladarse de un lugar a otro. Si bien el automóvil es el medio de transporte más confortable, transporta en promedio 5 personas y ocupa 30m² de espacio, mientras que un autobús transporta hasta 60 personas, utilizando 60m² por lo que es más eficiente para el transporte de personas. (Cal y Mayor, 2011)

Más eficiencia en cuanto a tiempo, son los medios de transporte que circulan por vías o carriles exclusivos, sistemas BRT (Bus Rapid Transit) o sistemas tronco-alimentados; como el mismo autobús, tranvía, trolebús, tren urbano (metro o tren elevado). (Cal y Mayor, 2011)

Recién a mediados del siglo XIX, se toma conciencia que el transporte es un eje fundamental y estratégico para el desarrollo económico y social de los pueblos, por lo que se lo asume como un asunto gubernamental, y se realizan grandes esfuerzos para estudiar, planificar, diseñar e implementar sistemas de transporte eficientes, que mejoren la calidad de vida de la comunidad y se adapten constantemente a los de modernización y desarrollo urbano. (Latina, 2015)

Esto evidencia que el transporte público presta un buen servicio a la comunidad, especialmente a aquellas personas que no poseen con un vehículo propio, permitiéndole satisfacer sus necesidades de movilización por motivos laborales sociales, entre otros. Viajan con grandes números de personas ocupando un espacio vial limitado.

Los entornos urbanos crecen vertiginosamente y muchas veces sin un adecuado plan, como sucede en varios sectores de Daule y entre ellas La Joya y Villas del Rey, es necesario disponer el transporte público eficiente, organizados, que satisfagan los requerimientos de horario,

tiempo, frecuencia, extensión, entre otros factores, para mejorar la calidad de los servicios a las personas.

### 2.1.1. El sistema de transporte de pasajeros

Una de las tantas necesidades que tienen las personas es la movilización, sin embargo, en Ecuador el transporte público urbano no es un derecho fundamental reconocido constitucionalmente, como sí lo son la alimentación, educación y salud. El sistema de transporte público es algo fundamental para el desarrollo de las actividades de las personas y esto genera impactos directos en lo económico, social y ambiental.

### 2.1.2. Sistemas de transporte por autobús

El transporte público es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros del transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador y dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y las distintas unidades están disponibles para el público en general. Otros servicios no se inician hasta que no se complete el vehículo. En algunas zonas de baja demanda existen servicios de transporte público de puerta a puerta, aunque lo normal es que el usuario no escoja ni la velocidad ni la ruta.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público. Los servicios se mantienen mediante cobro directo a los pasajeros. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales. Existen en algunas ciudades servicios completamente subvencionados, cuyo costo para el viajero es gratuito. (Wikipedia, 2021)

Siendo la movilidad urbana una pieza clave para el desarrollo económico y social de las ciudades, va enlazado con medios de transporte, además de un conjunto de efectos negativos

como la congestión, inseguridad vial, contaminación del aire y sonora (M. Picornell Tronch, 2017). A estos efectos hay que incluirle la generación de gases de efecto invernadero, según el tipo de combustible que utilizan (S. Zubelzu A. López M. Gutiérrez F. Blanco, 2014); además del consumo de energía eléctrica, de acuerdo con el tipo de tecnología (Morales, 2002), los cuales han ocasionado impactos ambientales negativos al medio ambiente.

Los sistemas de transporte público urbano se clasifican de forma general tal como se indica en el Cuadro. Es pertinente señalar que en la presente revisión se hace énfasis en los sistemas de transporte masivos, por ser esta la mayor flota vehicular disponible en las ciudades en estudio.

***Tabla 1***

Clasificación general de los sistemas de transporte público urbano

| Tipo | Objetivo | Elementos que lo conforman |
|---|---|---|
| Masivo | Aproximar al pasajero hacia su lugar de destino. | Unidades de mediano y gran volumen de capacidad con rutas y tarifas preestablecidas. |
| Individual | Ofrecer un servicio al usuario para trasladarse hasta el lugar exacto de destino, con mejores condiciones de confort y seguridad, con tarifas variables. | Constituido por taxis y radiotaxis. |

**Fuente:** Elaboración propia con referencia a (G. Pastor, 2018)

### 2.1.3. Política Nacional de Movilidad Urbana Sostenible

El ministro de Transporte y Obras Públicas, Gabriel Martínez, participó esta mañana junto a autoridades de la Cámara de Comercio Franco-ecuatoriana y la Embajada de Francia en Ecuador, en la conferencia sobre Movilidad Urbana y Sostenible donde expuso que a escala nacional el 82 % de personas se traslada en transporte público, 11 % usa vehículo particular, 3 % taxi, 2 % camina, 1,2 % maneja bicicleta, y el 0,8% utiliza otras opciones.

Durante su intervención, la autoridad señaló que la propuesta de Plan Nacional de Movilidad Urbana del MTOP, obtuvo el primer lugar en EUROCLIMA, acreditándose el financiamiento para consultoría. Por esta razón se dio la suscripción de un convenio por 500.000 € no reembolsables que entregó la UE para el desarrollo del Plan Nacional de Movilidad Urbana Sostenible de Ecuador.

En este contexto, Martínez señaló que tras emitir la propuesta para la Política Nacional de Movilidad Urbana Sostenible, los GAD se encargan de planificar, regular y controlar Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (TTTSV), en territorio, con: acceso equitativo a las oportunidades, fomentar el uso de transporte no motorizado, optimizar la operación del transporte público y fomentar su uso, planificación de uso de suelo y movilidad urbana, Incentivos económicos reducción GEI y Políticas de estacionamiento.

Establecer políticas y programas para delinear acciones en las diferentes áreas de conocimiento en los GAD, teniendo como eje la equidad y accesibilidad en el transporte, es el objetivo final de este proyecto.

En la jornada también participó Jean-Baptiste Chauvin, embajador de Francia en Ecuador, Nicolás Espinosa, CEO– Automotores y Anexos / RENAULT y demás miembros de la Cámara Franco – ecuatoriana. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2021)

### 2.1.4. Efectos de los sistemas de transporte público en la movilidad urbana

Un efecto no deseado refiere a todo tipo de efecto dañino para la sociedad, por el consumo de un bien o servicio, los cuales no están incluidos en su costo (Aguayo, 2018). En el sistema de transporte urbano, estos efectos de manera general se pueden clasificar en:

- **A la sociedad en general:** congestión, fallecidos en accidentes de tránsitos, contaminación sonora y, finalmente, efectos negativos a la salud por gases y partículas en suspensión y

- **Al ambiente:** consumo de energía eléctrica, contaminación del aire y emisiones de gases de efecto invernadero.

### 2.1.5. Análisis de las variables determinantes de la calidad del servicio

Conforme se ha señalado con anterioridad la Norma UNE-EN 13816 analiza la calidad del servicio de transporte público desde dos perspectivas: la administración (titular del servicio) y operadores (prestadores del servicio), y el cliente (actual y potencial) ( EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, 2015); en consecuencia, las variables a analizar en cada dimensión de la calidad son:

**Calidad de servicio**

Ofrecido por un operador de transporte, es representación de la propia capacidad operativa, organizativa y de gestión, tal y como sucede en cualquier corporación; incluso existen otras circunstancias externas que determinan la manera de noción de las personas usuarias del servicio. (ALEJANDRA HERRERA CEDEÑO, 2015)

**Calidad deseada**

Es el nivel de calidad que el titular y el operador del servicio tienen por objeto proporcionar a los clientes, las variables que la determinan son:

- **Eficiencia del operador:** capacidad para alcanzar los objetivos establecidos, con los recursos asignados.
- **Efectividad de la administración:** capacidad para responder a las demandas y expectativas de la sociedad respecto al sistema de transporte público.
- **Condiciones del entorno:** expectativas de los clientes, limitaciones presupuestarias y técnicas, competencia, entre otros.

**Calidad entregada**

Es el nivel de calidad alcanzado en las operaciones diarias en condiciones operacionales normales, las variables que la determinan son (EFQM, 2015):

- **Servicio ofertado:** Oferta del sistema, adecuación a las necesidades del cliente, fiabilidad de los servicios entre otros factores.
- **Accesibilidad:** Facilidad de uso del sistema (física y psicológica).
- **Información:** Provisión de información sobre el sistema.
- **Frecuencia de servicio,** intervalo de tiempo al pasar dos vehículos de consecutivamente.
- **Confiabilidad,** certeza que el vehículo va a completar el viaje sin daños y a tiempo.
- **Tiempo:** Duración del viaje, coordinación y cumplimiento horario.
- **Atención al cliente:** Comunicación y trato personal con el cliente, asistencia, compromisos, entre otros.
- **Confort:** Comodidad, higiene y servicios complementarios del sistema.
- **Seguridad:** Protección y prevención de agresiones y accidentes, gestión de las situaciones de emergencia.
- **Impacto ambiental:** Minimización de los impactos producidos por el sistema de transporte público sobre las personas y el medio ambiente.
- **Impactos sociales del transporte:** Aparte de los principales impactos ambientales del transporte, existen otros que tienen un reflejo social de gran trascendencia y que afectan de manera directa a la salud de los seres humanos. Entre ellos se encuentran los accidentes producidos por el tráfico, la ocupación del suelo y la segregación espacial y social.
- **Conectividad,** facilidad de desplazamiento y comunicación entre dos puntos distantes de la ciudad.

- **Estado de vías,** superficie de rodadura y señalización horizontal.
- **Comportamiento de los operadores,** habilidad y cuidado en la conducción, velocidad adecuada y trato a los pasajeros.

### 2.1.6. Factores que determinan la calidad del servicio

***Tabla 2***

Factores que determinan la calidad del servicio

| | |
|---|---|
| **Fiabilidad** | Es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable, por lo que es sumamente importante en el transporte. |
| **Garantía** | Engloba la preparación, la seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza. |
| **Tangibilidad** | La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones. |
| **Empatía** | La capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación y atención personalizada. |
| **Sensibilidad** | La capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno y adecuado a sus necesidades. |

**Fuente:** Fundación CETMO **Recopilado por:** Alejandra Herrera

### 2.1.7. Falencias en la movilidad urbana y efectos provocados

En múltiples ciudades del mundo, buscando optimizar la movilidad urbana, se han implementado medidas para controlar el tráfico y mejorar el funcionamiento de los sistemas de transportes existentes arrojando resultados indeseados, unos provocando poco impacto en lo planeado y otros agravando la condición inicial evaluada (J. R. Quintero-González, 2017). Son mostrados a continuación algunos ejemplos de medidas empleadas en áreas urbanas enfocadas únicamente en la ingeniería de tránsito que han dado resultados no satisfactorios.

## 2.2. Marco legal

### 2.2.1. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial

**Nota General:**

En todas las normas legales y en la presente Ley cuando se mencione La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se entenderá que se refiere a La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANRCTTTSV), que también podrá ser conocida como Agencia Nacional de Tránsito A.N.T.

En todas aquellas normas legales en las que se hace referencia a la Comisión de Tránsito del Guayas se entenderá que se refieren a la Comisión de Tránsito del Ecuador, y donde diga Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Guayas se entenderá que aluden al Cuerpo de Vigilantes.

Dado por Art. 113 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011.

**Art. 1.-** La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

**Art. 2.-** La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el 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 interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las

normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

**Art. 3.-** El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

**Art. 5.-** El Estado, a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social.

**Art. 6.-** El Estado es propietario de las vías públicas, administrará y regulará su uso.

**Art. 11.-** El Estado fomentará la participación ciudadana en el establecimiento de políticas nacionales de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que garanticen la interacción, sustentabilidad y permanencia de los sectores público, privado y social.

**Art. 46.-** El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

**Art. 47.-** El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

**Art. 48.-** En el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y

adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas diferenciadas en la transportación pública en beneficio de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, adultas y adultos mayores de 65 años de edad. El reglamento a la presente Ley determinará el procedimiento para la aplicación de tarifas.

**Art. 54.-** La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños;
- La eficiencia en la prestación del servicio;
- La protección ambiental; y,
- La prevalencia del interés general por sobre el particular.

### 2.2.2. Pasajeros

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

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

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

- Abstenerse de utilizar el servicio de transporte público cuando su conductor se encuentre con signos de ebriedad, influencia de estupefacientes o psicotrópicos;
- Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad, actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad o integridad de los usuarios o que contravengan disposiciones legales o reglamentarias;
- Exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, y solicitarla con la anticipación debida;
- Abstenerse de ejecutar o hacer ejecutar actos contra el buen estado de las unidades de transporte y el mobiliario público;
- En el transporte público urbano ceder el asiento a las personas con discapacidad, movilidad reducida y grupos vulnerables;
- No fumar en las unidades de transporte público;
- No arrojar desechos que contamine el ambiente, desde el interior del vehículo; y,
- Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.

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

### 2.2.3. Constitución y el Plan del Buen Vivir

La Constitución, el Plan Nacional del Buen Vivir y otros instrumentos normativos y técnicos ponen énfasis en la reconfiguración regional, a partir de una definición de localidad, que permita dotar estrategias para mejorar la redistribución geográfica entre áreas urbanas y rurales, equilibrar economías de escala y potenciar territorios, entre otras.

## 2.3. Marco Contextual

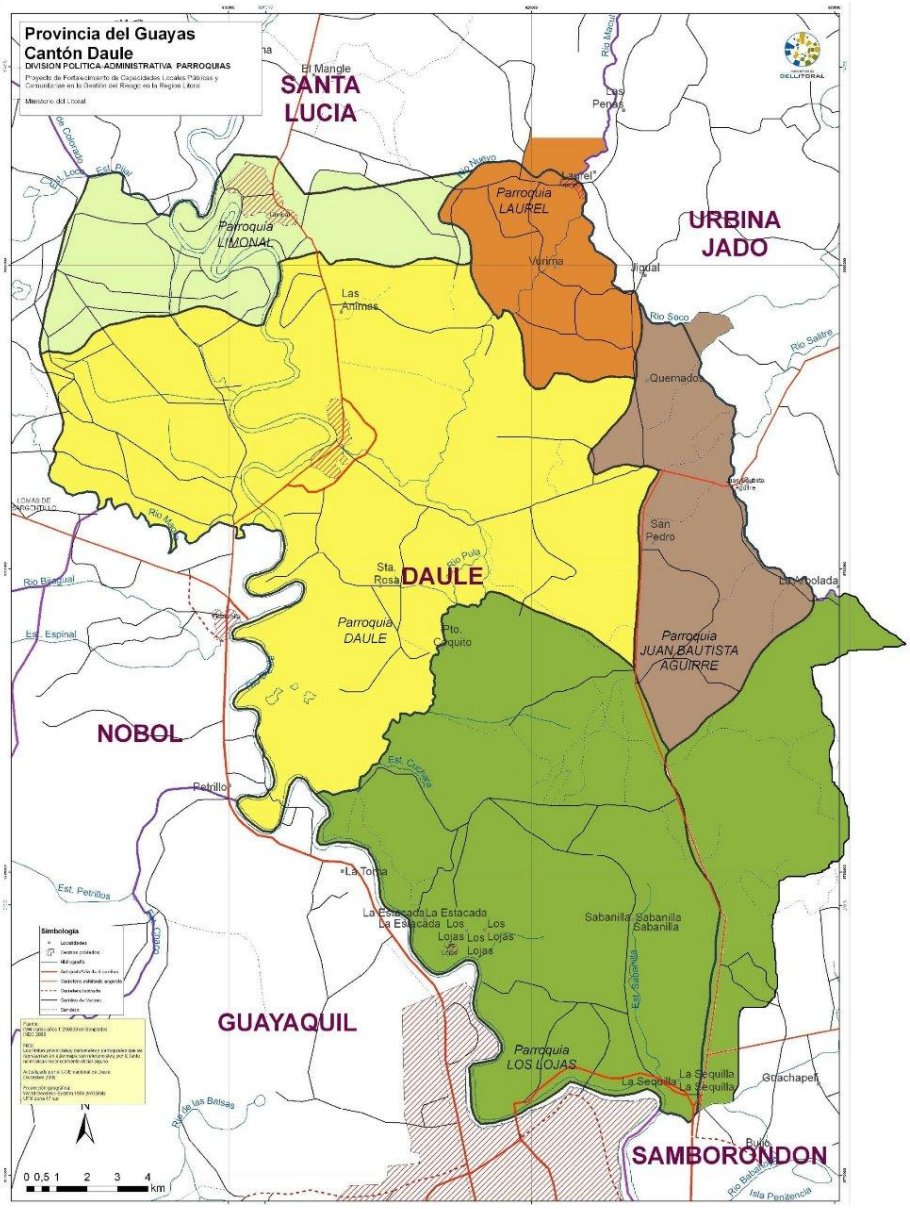



**Figura 1.** *Mapa político del Cantón Daule* **(Maps, 2021)**

Erigida desde los primeros años de la conquista en tenencia, durante la colonia logró un desarrollo muy importante y su influencia política era tan determinante como las de Guayaquil y Quito. A la tenencia de Daule pertenecían los pueblos de Balzar y Santa Lucía. Fue una de las primeras ciudades que plegó a la Revolución del 9 de Octubre de 1820 de Guayaquil, proclamando su independencia dos días más tarde, el 11 de octubre.

A causa de esta gran importancia política, el Honorable Colegio Electoral de Guayaquil, presidido por José Joaquín de Olmedo, decretó su cantonización el 26 de Noviembre de 1820. La superficie de este cantón es generalmente plana y su principal característica es el recorrido todo su territorio por el río que lleva su nombre, su extensión actual es de 461,6 Km2 y su población llega a 85.000 habitantes, de las cuales 37.000 viven en la cabecera cantonal y 48.000 en el resto del cantón. Sus centros más poblados son: Daule, Laurel, Limonal, Los Tintos y La Aurora, Parroquia urbana Satélite Se encuentra a tan sólo 43 Kilómetros de Guayaquil.

Su principal sistema hidrográfico es el río Daule de significado caudal y que nace en paraje de Santo Domingo con el nombre de Peripa, donde existe La Represa Daule - Peripa, es una de las obras de ingeniería de mayor importancia que tiene nuestra región.

Hoy su río es escasamente navegable y se accede de modo preferente a través de su antigua carretera que ha sido reparada y ampliada por el Honorable Consejo Provincial del Guayas (Daule, 2021).

**División Política**

Políticamente el cantón Daule está dividido en 4 parroquias rurales:

- Los Lojas
- Juan Bautista Aguirre
- El Laurel
- Limonal

Existen alrededor de 180 recintos en toda la Jurisdicción Cantonal.

**2 parroquias urbanas:**

- Daule (la cabecera cantonal).
- La Parroquia Satélite La Aurora.

**Límites**

El cantón Daule está ubicado en la parte central de la provincia del Guayas, limita:

- Al Norte, el cantón Santa Lucía.
- Al Sur, Guayaquil.
- Al Este, Urbina Jado y Samborondón.
- Al Oeste, Nobol, Lomas de Sargentillo.

**Principales distancias a:**

- Guayaquil 43 Kms.
- Quito 373 Kms.
- Pedro Carbo 38 Kms.
- Balzar 83 Kms.
- Salinas 213 Kms.

Daule capital arrocera del ecuador, denominada así por su considerable producción de arroz.

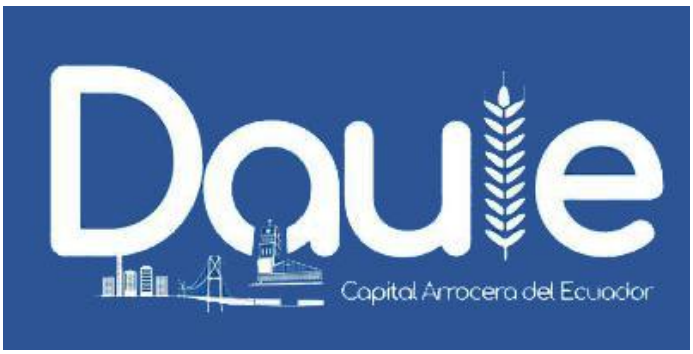



**Figura 2.** *Daule capital arrocera del Ecuador*

### 2.3.1. Sector la Joya

La Joya es una ciudad para vivir, dentro de ella, tendrás restaurantes, farmacias, centros comerciales, bancos, supermercados y hasta colegios, para disfrutar en familia: seguridad 24/7,

canchas deportivas, club social con piscinas para adultos y niños, juegos infantiles y mucho más.

Están conformados por 40.470 habitantes actualmente, 8.094 viviendas entregadas y 21 urbanizaciones desarrolladas. (Villas del Rey, 2021)

Su ubicación Av. León Febres Cordero Ribadeneyra KM. 14, cantón Daule.




**Figura 3.** *Mapa ubicación La Joya* **(Google Maps, 2021)**

### 2.3.2. Sector Villas del Rey

Villas del Rey es una ciudad para vivir, dentro de ella, tendrás restaurantes, farmacias, centros comerciales, bancos, supermercados y hasta colegios, para disfrutar en familia: seguridad 24/7, canchas deportivas, club social, juegos infantiles y mucho más.

Están conformados por 26.830 habitantes actualmente, 5.366 viviendas entregadas y 12 urbanizaciones desarrolladas. (La Joya, 2021)

Su ubicación el Km. 14 Av. León Febres Cordero en el cantón Daule.




**Figura 4.** *Mapa ubicación Villas del Rey* **(Google Maps, 2021)**

# Capitulo III

# 3. Diseño metodológico de la investigación

Los diferentes instrumentos y métodos que se utilizaron en el desarrollo de esta investigación fueron los que ayudaron a la recolección en la información y datos requeridos para llegar a determinar la hipótesis que se planteó.

## 3.1. Tipo de investigación

"La investigación se lo define como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos, aplicados al estudio de un fenómeno o problema"

**Investigación documental:** Se organiza de forma sistemática información bibliográfica encontrada en libros, artículos científicos, revistas, entre otros. "La recopilación documental, se basa en fuentes secundarias es decir en documentos ya desarrolladas, obtenidas con la finalidad de analizar, organizar e interpretar datos válidos para el aporte de nuevas investigaciones (Arias F. G, 2012).

**Investigación de Campo**: Porque a través de la observación y la recolección de datos por medio de fichas, se entra en contacto con las problemáticas actuales generadas en el sector de estudio, además de evidenciar las actividades comerciales desarrolladas por los habitantes para ser consideradas en el diseño de la propuesta. "La investigación de campo es aquella que se desarrolla de fuentes primarias, es decir, directamente de la realidad a través de la recolección de datos del lugar de estudio" (Arias F. G, 2012).

**Investigación Exploratoria:** En la búsqueda de problemas de la realidad existentes en el Cantón Daule por la falta de un espacio adecuado en donde los habitantes puedan movilizarse a otros cantones de forma segura, con un sustento teórico para la viabilidad de la investigación. "El objetivo de la investigación exploratoria es aquella que busca analizar un tema o problema nuevo o existente del cual no se ha obtenido mucha información" (Sampieri, H. C, 2014).

**Investigación Descriptiva:** Se empleará para caracterizar el lugar de estudio en donde se genera el problema y describir la opinión de los usuarios frente a la problemática, pertinentes al proyecto de solución. “La investigación descriptiva busca especificar las características y los perfiles de cualquier fenómeno que se someta a un análisis” (Arias F. G, 2012).

### 3.1.1. Enfoque de la investigación

**Enfoque cualitativo.** Recopila información de manera verbal en lugar de mediciones, para hacer analizada de forma interpretativa (Sampieri, H. C, 2014).

**Enfoque cuantitativo.** Se basa en recopilar información que puede ser medida y representada a través de cuadros y gráficos estadísticos para la clasificación de características que permitan evidenciar el problema de investigación (Sampieri, H. C, 2014).

**Enfoques mixtos:** Son aquellos en donde se utilizan procesos de análisis cualitativos y cuantitativos” (Sampieri, H. C, 2014).

La presente investigación tiene un enfoque de observación mixta: cualitativo y cuantitativo. Será cualitativa debido a necesariamente por medio de la investigación se entra en contacto con el área de análisis para caracterizar los contextos, social, físico, urbano y legal. Lo cuantitativo existirá en el sentido que se obtendrán como resultado del lanzamiento de información de la encuesta a realizar, datos estadísticos que permitirán la toma de decisiones para la proposición de opción de la dificultad.

### 3.1.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación

**Internet:** Una de las mayores técnicas para levantamiento de información y a su vez es un instrumento para la ejecución de una investigación es el internet, ya que la revolución informática cada día trae un nuevo avance se determina que es una fuente considerada casi imposible de sustituir, ya que se obtiene información a nivel mundial y la actualización se da de manera inmediata constituyendo como esencial. (Cueva, 2012)

**Revisión Bibliográfica:** Está fuente es denominada cómo primaria ya que es toda información recopilada de libros, artículos científicos, repositorios, revistas, tesis y demás proyectos con los cuales se alcanza información de suma importancia para la elaboración de nuevos criterios. (PortalesMedicos.com, 2013)

**Observación:** Es la que se planifica y se organiza por medio del investigador quien se concentra en el objetivo de la investigación.

**La Encuesta:** Es un instrumento en la que se destina las intervenciones resueltas sin ninguna intervención por parte del investigador.

## 3.2. Población y muestra del estudio

Según Hernandez, (2014) es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Se han encuestado sobre la calidad de servicio en el transporte público en los sectores Villas del Rey y también la encuesta dirigida a los transportistas del sector Joya.

### 3.2.1. Muestra

**Sector La Joya**

Al realizar una investigación se establece la representatividad de los datos por lo que las muestras deben ser fiables para que los datos recogidos sean generales a toda la población. Con esto una muestra es representativa si sus integrantes poseen todas y cada una de las características que definen a su población de origen. De este modo, si una muestra no es representativa, se dice que es sesgada e invalida los resultados obtenidos. (Aaker, D., & Day, G, 1998)

La presente investigación utilizara la siguiente formula finita ya que se conoce el número que conforman los habitantes en el sector La Joya y Villas del Rey, donde La Joya tiene 40,470 y la Villas de Rey 26,830 habitantes.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} p * q}{d^{2} * (N-1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población

Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (5% = 0.05)

q = 1 – p (1-0.05 = 0.95)

d = precisión (5%).

Donde después de realizar el despegue se obtiene como resultado 381, siendo el número de encuestas que se realizara al sector La Joya el presente proyecto.

**Sector Villa del Rey**

Al realizar una investigación se establece la representatividad de los datos por lo que las muestras deben ser fiables para que los datos recogidos sean generales a toda la población. Con esto una muestra es representativa si sus integrantes poseen todas y cada una de las características que definen a su población de origen. De este modo, si una muestra no es representativa, se dice que es sesgada e invalida los resultados obtenidos. (Aaker, D., & Day, G, 1998)

La presente investigación utilizara la siguiente formula finita ya que se conoce el número que conforman los habitantes en el sector La Joya y Villas del Rey, donde La Joya tiene 40,470 y la Villa del Rey 26,830 habitantes.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} p * q}{d^{2} * (N-1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población

Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (5% = 0.05)

q = 1 – p (1-0.05 = 0.95)

d = precisión (5%).

Donde después de realizar el despegue se obtiene como resultado 379, siendo el número de encuestas que se realizara al sector Villas del Rey el presente proyecto.

## 3.3. Análisis de la información recopilada

### 3.3.1. Encuesta dirigida a habitantes del sector la Joya hacia los transportistas

**1.** Sexo

***Tabla 3***

Pregunta 1.- Sexo

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Femenino | 193 | 193% |
| Masculino | 188 | 188% |
| Total | 381 | 381% |

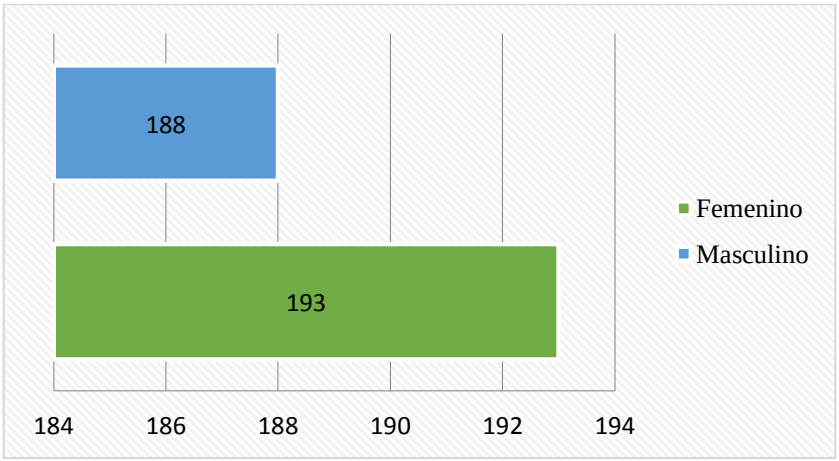



**Figura 5.** *Pregunta 1.- Sexo*

**Análisis:** En la figura se observa que las 381 de las personas encuestadas 193 de investigado son mujeres, en tanto que 188 son hombres. Estos datos demuestran que prácticamente la muestra que ha sido considerada mantiene un adecuado equilibrio.

**2.** Edad

***Tabla 4***

Pregunta 2.- Edad

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Menor de 20 años | 20 | 20% |
| b.- Entre 20 a 28 años | 53 | 53% |
| c.- Entre 28 a 30 años | 94 | 94% |
| d.- Entre 30 a 38 años | 95 | 95% |
| e.- Entre 38 a 40 años | 61 | 61% |
| f.- Entre 40 a 48 años | 35 | 35% |
| g.- Mayor de 50 años | 23 | 23% |
| Total | 381 | 381% |

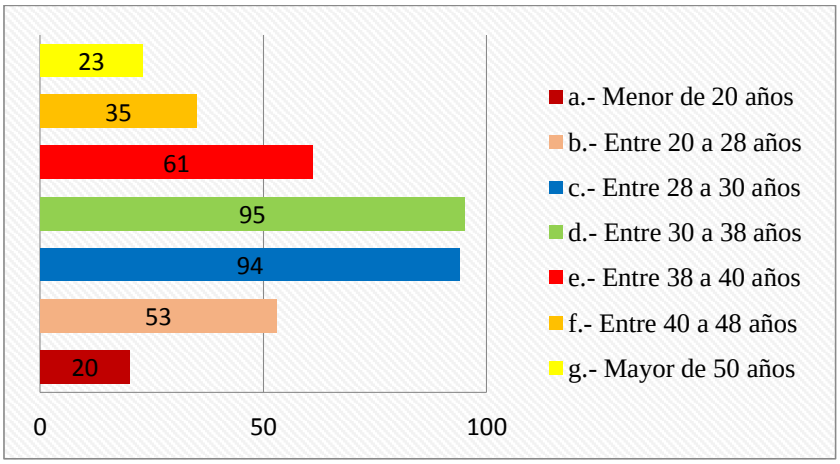



**Figura 6.** *Pregunta 2.- Edad*

Análisis: En una escala del 1 al 381 se ha querido evidenciar las edades de las personas encuestadas, así como lo muestra la figura 6 va desde menor de 20 años con el 20% hasta mayor de 50 años con el 23%, por lo siguiente entre 20 a 38 años hay el 53%, entre 29 a 30 años un promedio del 94%, de 30 a 40 años el 95%, de 38 a 40 años 61%, y por ultimo de 40 a 48 años con un 53%.

**3.** ¿Planifican el mantenimiento preventivo de vehículos?

***Tabla 5***

Pregunta 3.- ¿Planifican el mantenimiento preventivo de vehículos?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- si | 210 | 210% |
| b.- en ciertas ocasiones | 42 | 42% |
| c.- rara vez | 40 | 40% |
| d.- no | 29 | 29% |
| e.- otros | 60 | 60% |
| Total | 381 | 381% |

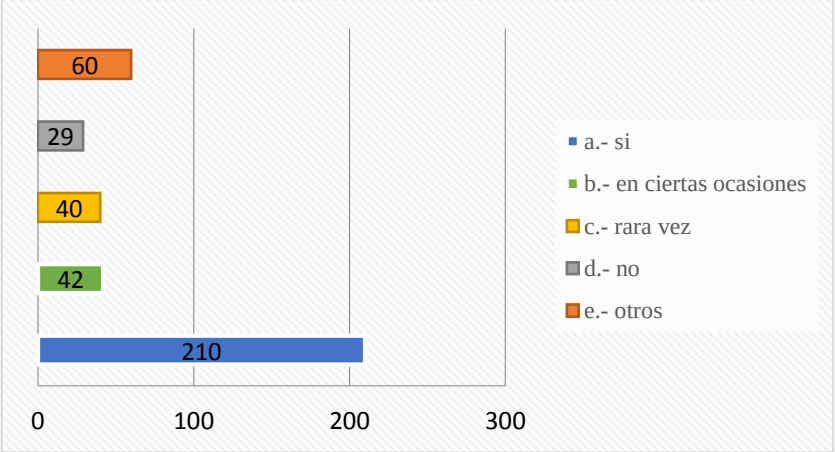



**Figura 7.** *Pregunta 3.- ¿Planifican el mantenimiento preventivo de vehículos?*

**Análisis:** Los datos alcanzados sostiene que el 381% de los encuestados han respondido si hay una planificación en el mantenimiento preventivo de vehículos: 210% con un sí, 42% en ciertas ocasiones, 40% rara vez, 29% no y 60% otros, dando esto como resultado que si hacen mantenimiento preventivo a los vehículos ya que esto es muy importante para prevenir cualquier accidente.

**4.** ¿Planifican la limpieza de unidades?

***Tabla 6***

Pregunta 4.- ¿Planifican la limpieza de unidades?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| si | 233 | 233% |
| no | 148 | 148% |
| Total | 381 | 381% |

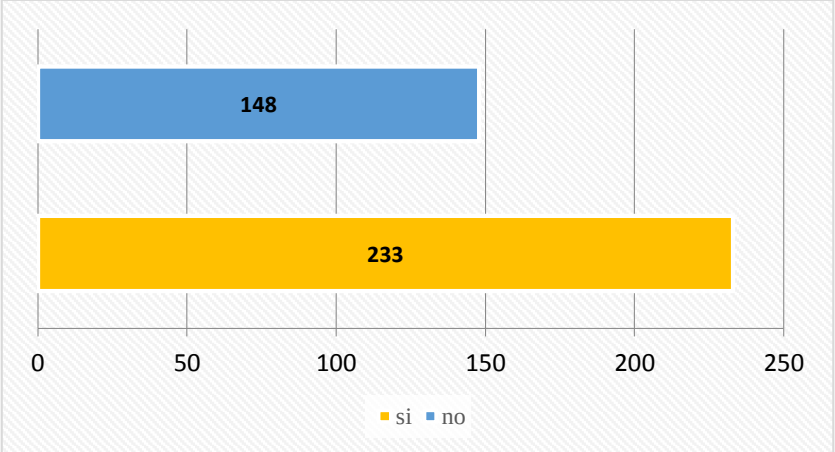



**Figura 8.** *Pregunta 4.- ¿Planifican la limpieza de unidades?*

**Análisis:** En la figura 8 muestra los datos recolectados de la pregunta que si planifican la limpieza de unidades de servicios público de transporte, 233% respondieron que si ya que esto es de suma importancia e higiene y ahora es más por la pandemia siempre tienen que estar limpios y desinfectados; pero a su vez 148% respondieron que no, haciendo ver que no tienen una planificación, limpieza e higiene en las unidades.

**5.** ¿Planifican la reposición de unidades?

***Tabla 7***

Pregunta 5.- ¿Planifican la reposición de unidades?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 161 | 161% |
| No | 220 | 220% |
| Total | 381 | 381% |




**Figura 9.** *Pregunta 5.- ¿Planifican la reposición de unidades?*

**Análisis:** Se han hecho 381% encuestas donde 161% de los encuestados han dicho que si planifican la reposición en cada unidad ya que eso es algo importante, pero 220% dijeron que no, haciendo esto como algo sin importancia en las unidades de transporte.

**6.** ¿Consideran que el valor del pasaje es justo?

***Tabla 8***

Pregunta 6.- ¿Consideran que el valor del pasaje es justo?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 60 | 60% |
| No | 321 | 321% |
| Total | 381 | 381% |

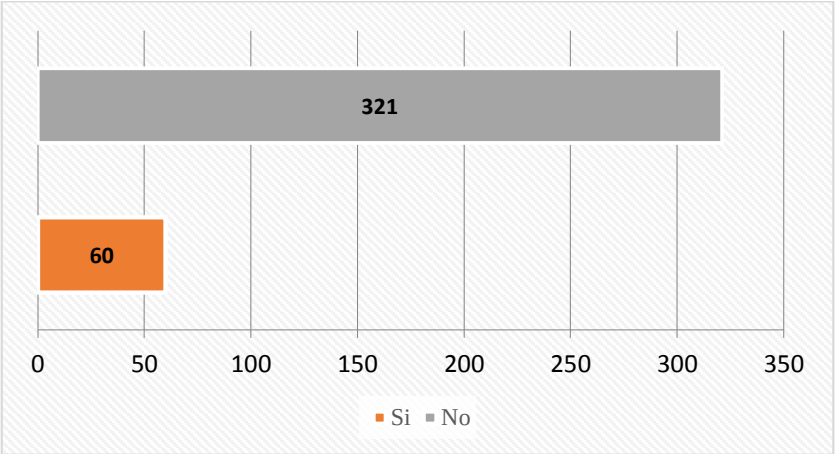



**Figura 10.** *Pregunta 6.- ¿Consideran que el valor del pasaje es justo?*

**Análisis:** En lo que corresponde la forma de pago en los buses, la mayoría de los encuestados, 321% considera que no es adecuado porque a diario ellos gastan en el transporte, al menos para las personas que trabajan, estudian y tienen que utilizar el servicio público de transportación y el 60% sí están de acuerdo porque ellos si cuentan con transportes privados y no les afecta en nada.

**7.** ¿Controlan que el número de pasajeros no sea excesivo?

***Tabla 9***

Pregunta 7.- ¿Controlan que el número de pasajeros no sea excesivo?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- casi nunca | 200 | 200% |
| b.- a veces | 76 | 76% |
| c.- rara vez | 95 | 95% |
| d.- muy seguido | 10 | 10% |
| Total | 381 | 381% |

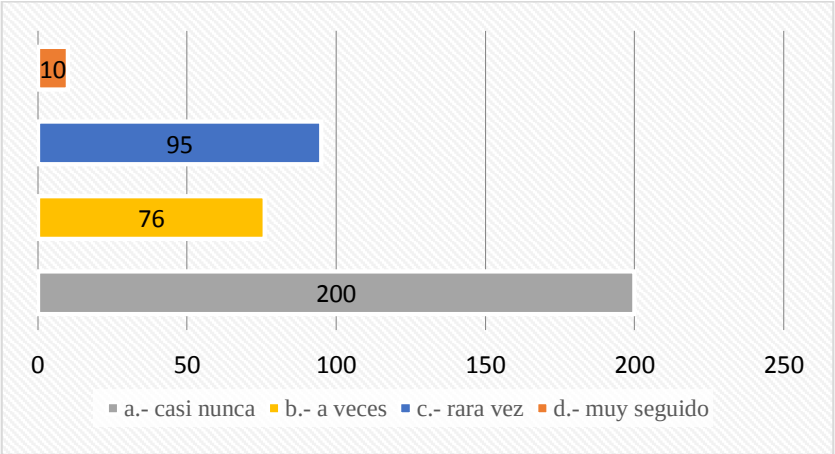



**Figura 11.** *Pregunta 7.- ¿Controlan que el número de pasajeros no sea excesivo?*

**Análisis:** De los 391 encuestados que presenta la figura 11 se puede observar 200% casi nunca porque la mayoría de las veces no toman el control, los buses van pasado del límite que pueden llevar de pasajeros, el 76% dado el caso que a veces si van con la cantidad de personas permitidas, el 95% dijeron que es rara la vez que los buses no van exceso de pasajeros, y el 10% opinaron que es por el control sanitario que se ha visto esto muy seguido.

**8.** ¿Es buena la seguridad del transporte?

***Tabla 10***

Pregunta 8.- ¿Es buena la seguridad del transporte?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Siempre | 200 | 200% |
| b.- Casi siempre | 36 | 36% |
| c.- Ocasionalmente si | 5 | 5% |
| d.- Casi nunca | 0 | 0% |
| e. Nunca | 140 | 140% |
| Total | 381 | 381% |

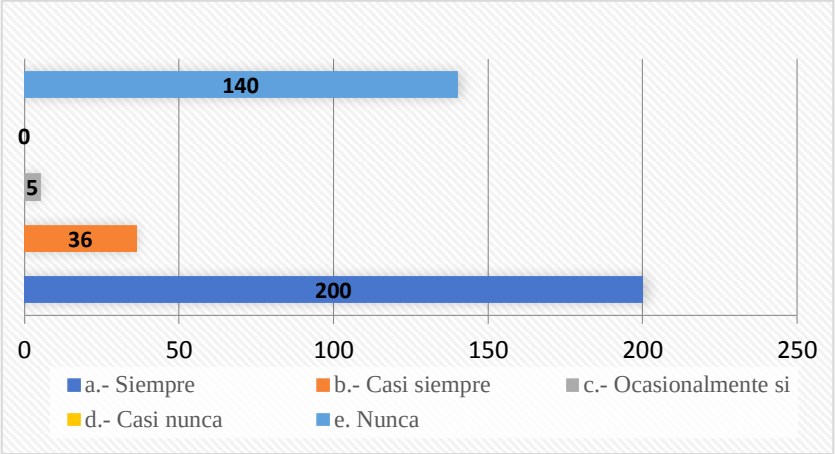



**Figura 12.** *Pregunta 8.- ¿Es buena la seguridad del transporte?*

**Análisis:** En la presente figura constan los datos sobre si es buena la seguridad del transporte, 200% de los encuestados eligieron la opción siempre porque si tiene una buena seguridad en los transportes que ellos movilizan, el 36% dijeron que casi siempre porque hay veces que la delincuencia es frecuente en los buses, un 5% dijeron que ocasionalmente que sí, 140% dijeron que nunca ha habido una buena seguridad en los transportes.

**9.** ¿Crees que la delincuencia aumentaría por el transporte urbano?

***Tabla 11***

Pregunta 9.- ¿Crees que la delincuencia aumentaría por el transporte urbano?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- si | 150 | 150% |
| b.- no | 120 | 120% |
| c.- puede ser | 70 | 70% |
| d. otros | 41 | 41% |
| Total | 381 | 381% |

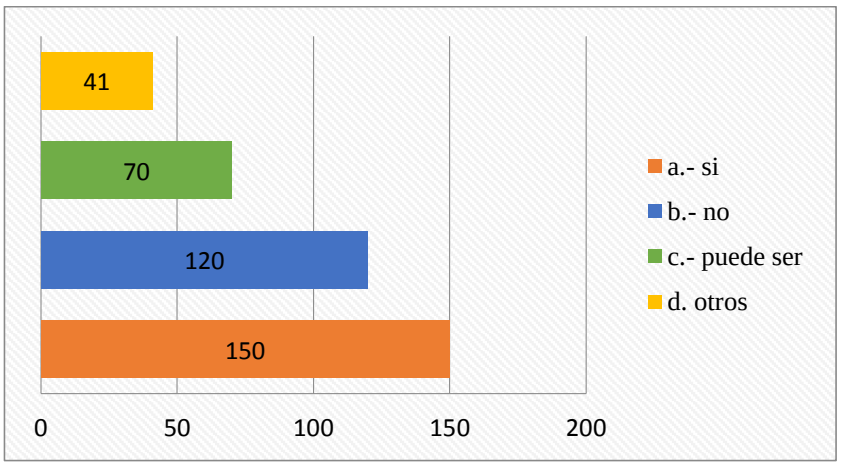



**Figura 13.** *Pregunta 9.- ¿Crees que la delincuencia aumentaría por el transporte urbano?*

**Análisis:** Los habitantes del sector la Joya creen que la delincuencia aumentara debido al paso del transporte urbano; ya que los delincuentes se aprovecharan para ingresar al sector privado; la mayoría de los habitantes del sector quieren convivir en paz pero pretenden impedir el paso del transporte público al sector es por esto que 150% dijeron que si, 120% dijeron que no, el 70% dijeron que puede ser y por ultimo un 41% eligieron la opción otros.

**10.** ¿Está de acuerdo con la circulación de los buses?

***Tabla 12***

Pregunta 10.- ¿Está de acuerdo con la circulación de los buses?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Totalmente de acuerdo | 150 | 150% |
| b.- De acuerdo | 80 | 80% |
| c.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 104 | 104% |
| d.- En desacuerdo | 27 | 27% |
| e. Totalmente de en desacuerdo | 20 | 20% |
| Total | 381 | 381% |

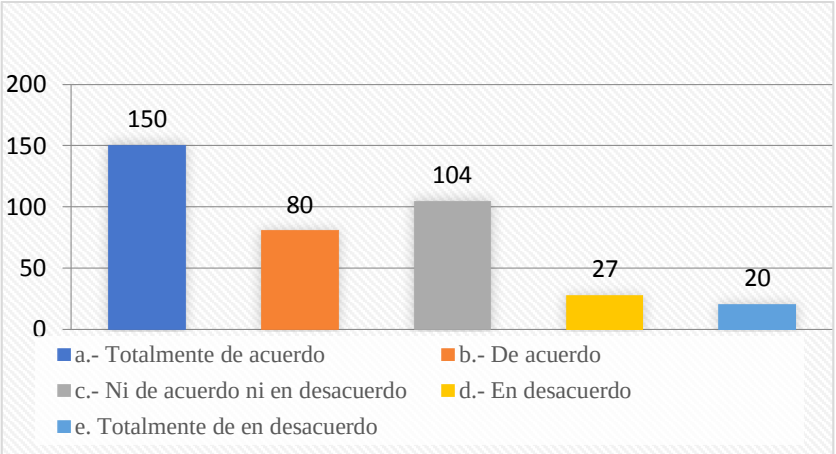



**Figura 14.** *Pregunta 10.- ¿Está de acuerdo con la circulación de los buses?*

**Análisis:** Se realizó una encuesta a 381 personas, 150% si están totalmente de acuerdo que los buses circulen por el sector la Joya, el 80% está solo de acuerdo, el 104% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27% solo está en desacuerdo y por último un 20% está totalmente en desacuerdo; con el ingreso de los vehículos de transporte público al sector privado, por lo que esto podría atraer la delincuencia y les afectara la calzada.

### 3.3.2. Encuesta sobre la calidad de servicio en el transporte público en el sector Villas del Rey

1. Sexo

***Tabla 13***

Pregunta 1.- Sexo

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Femenino | 130 | 130% |
| b.- Masculino | 249 | 249% |
| Total | 379 | 379% |

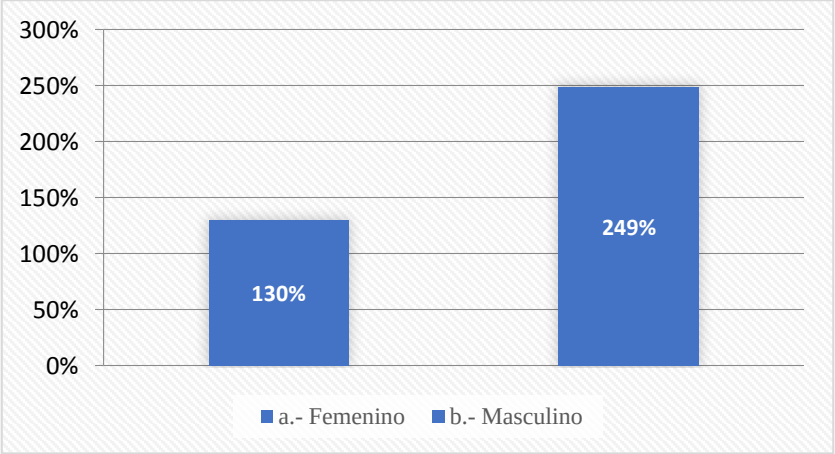



**Figura 15.** *Pregunta 1.- Sexo*

**Análisis:** Según la información proporcionada por los encuestados se observa que 249 fueron hombres y 130 fueron mujeres, dando como resultado que la mayoría de los usuarios ha sido varones.

2. Edad

***Tabla 14***

Pregunta 2.- Edad

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Menor de 20 años | 40 | 40% |
| b.- Entre 20 a 24 años | 24 | 24% |
| c.- Entre 24 a 30 años | 98 | 98% |
| d.- Entre 30 a 34 años | 70 | 70% |
| e.- Entre 34 a 40 años | 109 | 109% |
| f.- Entre 40 a 44 años | 23 | 23% |
| g.- Mayor de 44 años | 15 | 15% |
| Total | 379 | 379% |

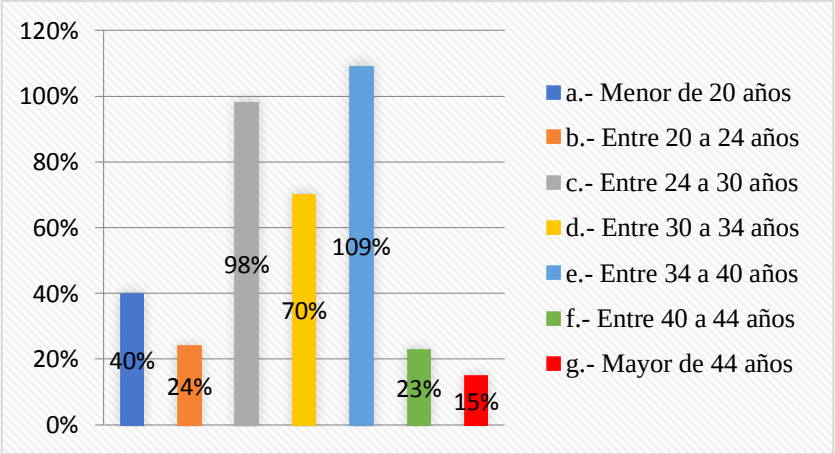



**Figura 16.** *Pregunta 2.- Edad*

**Análisis:** En la pregunta dos como muestra la gráfica vemos los porcentajes de las edades de todos los encuestados, de los cuales el 24% de estos se encuentran en el rango de 20 a 24 años, mientras que un 98% están en el rango de 24 a 30 años, con un 70% se encuentran entre 30 a 34 años, y también vemos que 109% está en el rango de entre 34 a 40 años, por último tenemos que entre los 40 a 44 años se obtuvo el 23%. En este segmento de la investigación se obtiene usuarios que va desde la minoría de edad con el 40% hasta los 44 años con el 15%.

3. ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes de los choferes?

***Tabla 15***

Pregunta 3.- ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes de los choferes?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- El estrés | 183 | 183% |
| b.- Los usuarios | 121 | 121% |
| c.- Falta de educación | 50 | 50% |
| d.- Otros | 25 | 25% |
| Total | 379 | 379% |

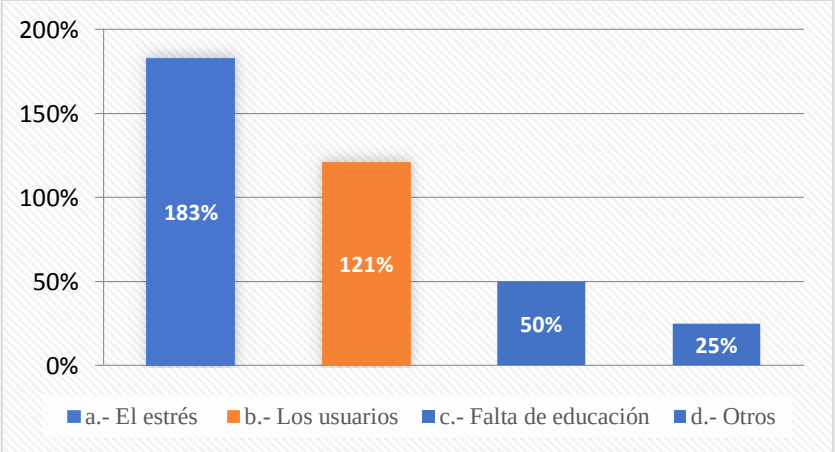



**Figura 17.** *Pregunta 3.- ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes de los choferes?*

**Análisis:** Se realizó una encuesta al 379% de ciudadanos que habitan en la ciudad de Villas del Rey utilizan el servicio de transporte terrestre público. El 183% de los ciudadanos afirman que el estrés de los choferes es elevado debido al nivel de tráfico, mal estado de las vías, falta de señales de tránsito; el 50% de los ciudadanos señalan la falta de educación que tienen los pasajeros hacia el conductor. Como último 121% de los encuestados eligieron los usuarios ya que ellos eligen bajarse donde quieren, y el 25% de ellos seleccionaron la opción otros.

4. ¿Qué opciones escogería para mejorar el transporte urbano?

***Tabla 16***

Pregunta 4.- ¿Qué opciones escogería para mejorar el transporte urbano?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Ampliar las rutas de los buses | 134 | 134% |
| b.- Mejorar el transporte convencional | 185 | 185% |
| c.- Incrementar número de unidades en ambas | 60 | 60% |
| Total | 379 | 379% |

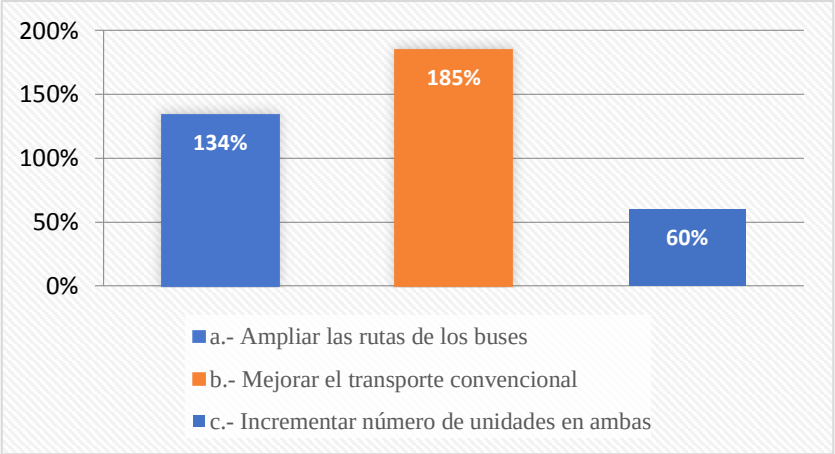



**Figura 18.** *Pregunta 4.- ¿Qué opciones escogería para mejorar el transporte urbano?*

**Análisis:** Entre los 379% de los encuestados qué opciones escogería para mejorar el transporte urbano, ellos respondieron lo siguiente: El 134% de los habitantes de Villas del Rey optaron por ampliar las rutas de los buses porque existen lugares en donde no llegan ni los buses y tienen que caminar; el 185% escogieron mejorar el transporte convencional para poder así brindar un buen servicio; y por último el 60% opto por incrementar el número de unidades.

5. ¿En qué sector de la ciudad vive usted?

***Tabla 17***

Pregunta 5.- ¿En qué sector de la ciudad vive usted?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Norte | 187 | 187% |
| b.- Sur | 192 | 192% |
| Total | 379 | 379% |

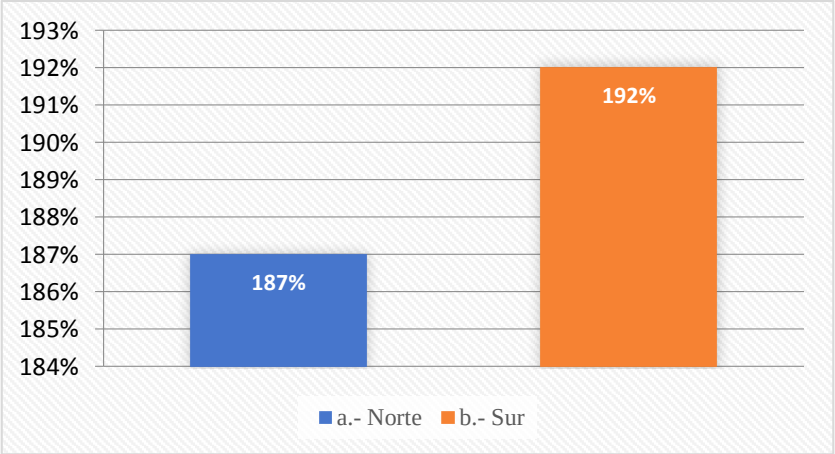



**Figura 19.** *Pregunta 5.- ¿En qué sector de la ciudad vive usted?*

**Análisis:** En un conteo de 379% de encuestas se vieron reflejados los datos que muestra la figura 19 donde se hizo la pregunta que en que parte del sector vivían, por lo cual 187% de ellos se encuentran en el lado norte y por otro lado 192% están en el lado sur del sector Villas del Rey.

6. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes del servicio de transporte público?

***Tabla 18***

Pregunta 6.- ¿Cuáles son los problemas más frecuentes del servicio de transporte público?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Falta de abastecimiento de buses para los usuarios | 125 | 125% |
| c.- Falta de seguridad | 140 | 140% |
| b.- Ventilación en horas pico | 114 | 114% |
| Total | 379 | 379% |

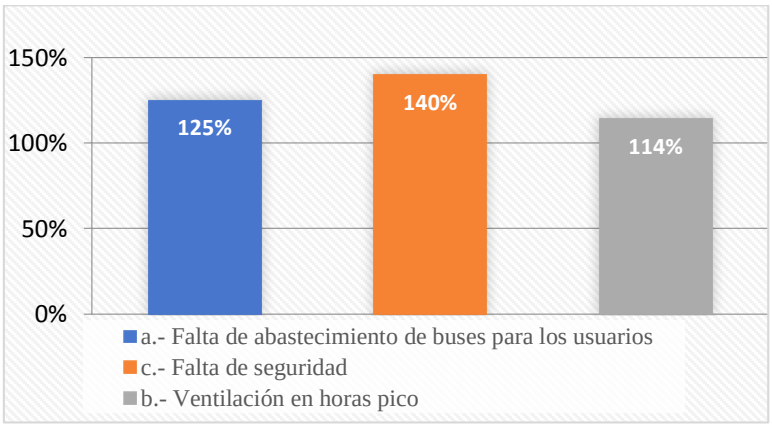



**Figura 20.** *Pregunta 6.- ¿Cuáles son los problemas más frecuentes del servicio de transporte público?*

**Análisis:** De la mayoría de los usuarios consultados en las encuestas realizadas a las 379 personas que usan el Transporte urbano, por lo que 125% de los clientes aseguran que se requiere una mayor demanda de unidades en horas pico para los usuarios que utilizan el transporte convencional porque ellos salen de extensas horas de trabajo y de estudio y lo que quieren evitar es el roce con las demás personas; aunque la falta de seguridad es un tema de mucha importancia en los buses de transporte urbano, 140% afirman que debe existir un control de seguridad en los servicios de transporte; pero, 114% de los usuarios aseguran que la falta de ventilación en los buses en horas pico es de mayor importancia puesto que el tráfico vehicular y buses a full hacen que el calor se encierre en los buses.

7. ¿Es realmente bueno el transporte urbano en Villas del Rey?

***Tabla 19***

Pregunta 7.- ¿Es realmente bueno el transporte urbano en Villas del Rey?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Muy bueno | 135 | 135% |
| b.- Bueno | 75 | 75% |
| c.- regular | 69 | 69% |
| d.- Muy malo | 55 | 55% |
| e.- Malo | 45 | 45% |
| Total | 379 | 379% |

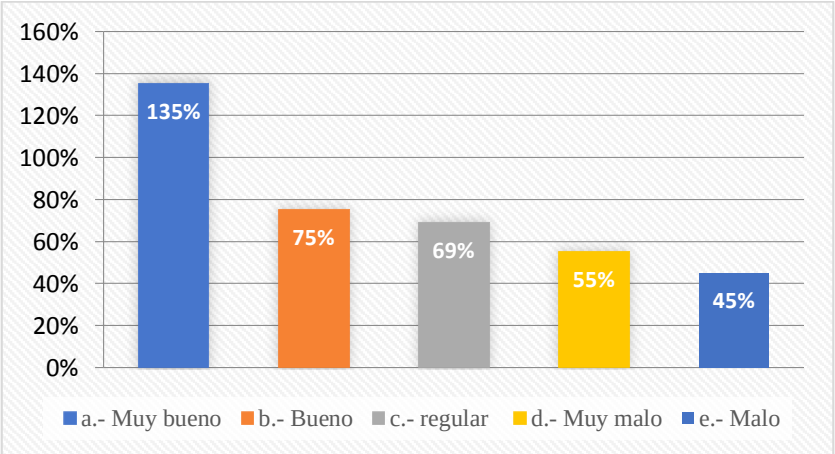



**Figura 21.** *Pregunta 7.- ¿Es realmente bueno el transporte urbano en Villas del Rey?*

**Análisis:** En el cantón Daule sector Villas del Rey la calidad de servicio de transporte público de pasajeros urbano afirman que existen dificultades para brindar un buen servicio, pero como logramos ver en los datos arrojados por la encuesta realizada a 379 personas con un porciento de 135, dijeron que, si es muy bueno, el 75% dijeron que es solo bueno, 69% dijeron que es regular, un 55% muy malo y por ultimo un 45% malo.

8. ¿Qué parte del servicio de transporte se debe corregir?

***Tabla 20***

Pregunta 8.- ¿Qué parte del servicio de transporte se debe corregir?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Calidad de servicio | 120 | 120% |
| b.- Renovación vehicular | 58 | 58% |
| c.- Asientos asignados para discapacitados | 123 | 123% |
| d.- Otros | 78 | 78% |
| Total | 379 | 379% |

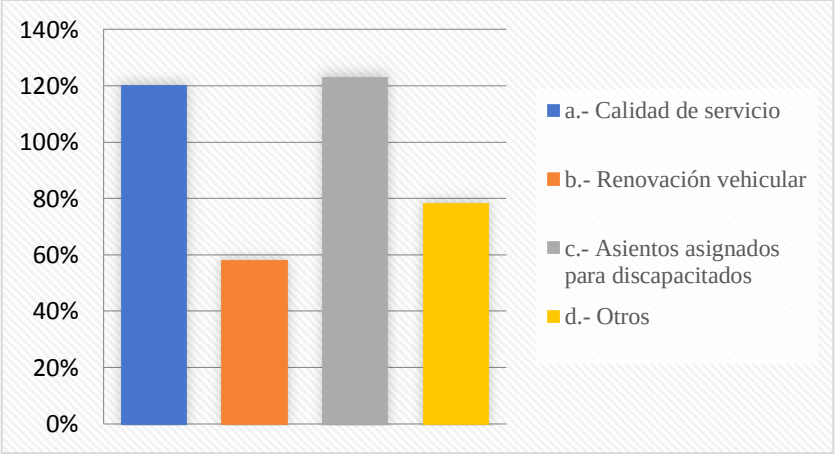



**Figura 22.** *Pregunta 8.- ¿Qué parte del servicio de transporte se debe corregir?*

**Análisis:** En las encuestas realizadas a los ciudadanos que habitan en el sector Villas del Rey y que utilizan el servicio de transporte público de pasajeros urbano afirman como primera opción la calidad de servicio con 120%, mientras que un 58% quieren la renovación vehicular, 123% desean que haiga asientos asignados para personas discapacitadas y por ultimo un 78% solo dijeron otros.

9. ¿Existe un medio de transporte público que brinde un mejor servicio?

***Tabla 21***

Pregunta 9.- ¿Existe un medio de transporte público que brinde un mejor servicio?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Transporte masivo | 98 | 98% |
| b.- Bus transporte urbano | 91 | 91% |
| c.- Otros | 190 | 190% |
| Total | 379 | 379% |

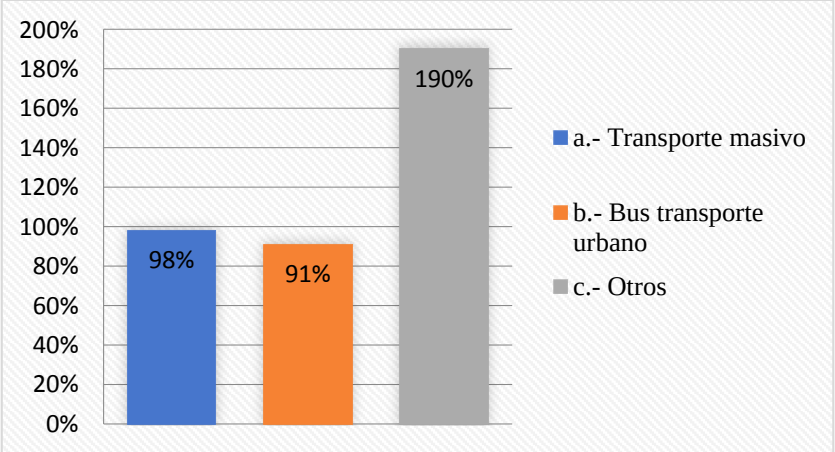



**Figura 23.** *Pregunta 9.- ¿Existe un medio de transporte público que brinde un mejor servicio?*

**Análisis:** Entre las encuestas realizadas a los moradores de Villas del Rey se le hizo la pregunta si existe un medio de transporte público que brinde un mejor servicio, el 98% escogieron el transporte masivo, 91% seleccionaron bus de transporte urbano, y por último 190% de los encuestados seleccionaron otros, haciendo este el más alto porcentaje a lo realizado y por lo tanto ellos prefieren otros medios de transporte.

10. ¿Qué diferencia encuentra entre el transporte público y las furgonetas?

***Tabla 22***

Pregunta 10.- ¿Qué diferencia encuentra entre el transporte público y las furgonetas?

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a.- Mucha diferencia | 174 | 174% |
| b.- No hay mucha diferencia | 80 | 80% |
| c.- Otros | 125 | 125% |
| Total | 379 | 379% |

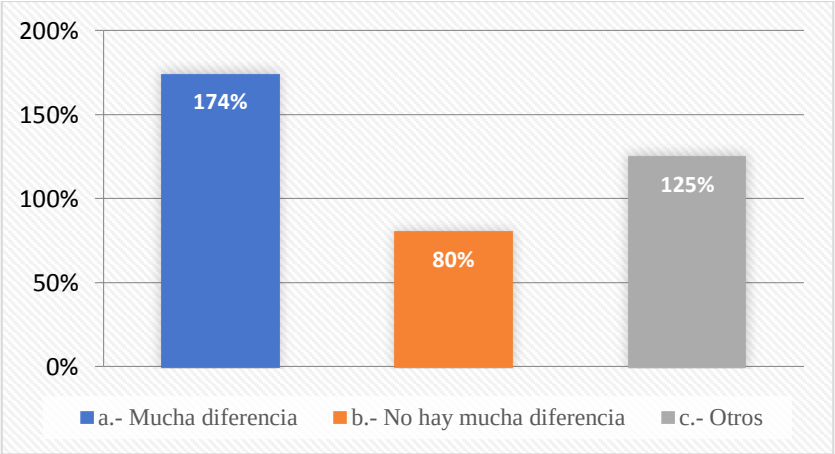



**Figura 24.** *Pregunta 10.- ¿Qué diferencia encuentra entre el transporte público y las furgonetas?*

**Análisis:** Las diferencias encontradas entre el transporte público y las furgonetas se da reflejado el resultado que muestra la figura 24 que 174% han dicho que hay mucha diferencia, por otro lado, el 80% dijeron que no hay mucha diferencia, pero 125% de ellos optaron por otros.

### 3.4. Conclusiones de la investigación

- Los datos recopilados mediante la encuesta aplicada a los usuarios sobre la transportación urbana acerca de efectividad del servicio de transporte público de pasajeros en el sector La Joya, se llegó a calcular algunas deficiencias presentes en ciertos componentes que pertenecen a este tipo de servicio.
- En las encuestas realizadas a los 381 ciudadanos que habitan en La Joya afirman que la transportación urbana, es habitual necesitan ser renovados para que puedan enfrascarse en un buen servicio; podemos finalizar que el transporte urbano necesita mejorar en todos sus aspectos por lo que afecta negativamente en los impactos culturales, sociales y ambientales.
- Aparentemente cada semana se planifica el mantenimiento preventivo de los vehículos, aunque no se plasma en un proyecto definitivo, generándose riesgos de que ocurran daños y desperfectos en las unidades. Si bien la limpieza se desarrolla diariamente, no hay parámetros para evaluarla, por lo que la percepción de los usuarios no es laudatoria.
- En cuanto a las acciones mediante las cuales se busca asegurar la calidad del servicio, las cooperativas controlan que los conductores cumplan el itinerario de tiempo mediante el sistema satelital; la calidad del servicio mediante inspecciones sorpresa; que el número de pasajeros no sea astronómico advirtiendo a los choferes permanentemente; y ocasionalmente capacitando a los conductores en compromiso sociales y atención al usuario; se observa que estas acciones son insuficientes pues la calidad es producto de la interrelación del saber organizacional, el talento humano, dotación, tecnología y los procesos internos operativos y de administración; puesto que las cooperativas que generan el servicio de transporte del cantón Daule en el

sector Villas del Rey presentan deficiencias en su gestión completa, es complicado que tengan capacidad  para originar servicios de calidad.

# Capitulo IV

# 4. Propuesta

## 4.1. Antecedentes de la propuesta

La presente investigación desarrolla la propuesta de la "transportación urbana en los sectores la Joya y Villas del Rey, su impacto en el servicio público" dentro del cantón Daule.

La problemática expuesta, justifica y releva la importancia de esta investigación, cuyo objetivo es: Determinar el nivel de eficiencia del servicio de transporte público de la urbanización la Joya y Villas del Rey mediante planteamiento de sugerencias prácticas que ayuden a superación de las deficiencias que existen en diversos factores que determinan la calidad de servicio.

Y es por esto que proponemos en el objetivo final: Elaborar políticas ambientales y programas de acción que promuevan la conservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales en temas sociales con la cooperación de sus miembros públicos en el campo del transporte terrestre, tránsito, y seguridad vial del cantón Daule.

### 4.1.1. Perspectivas

- **Perspectiva financiera,** estrategia de crecimiento en el mercado del sector transporte y rentabilidad.
- **Perspectiva del cliente,** estrategia para crear valor, calidad y diferenciación en el usuario.
- **Perspectiva de los procesos internos,** acciones encaminadas a optimizar la gestión de los procesos que desarrollan las operadoras, y que crean una oferta de valor que satisfaga los requerimientos de los usuarios.

- **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento,** acciones para crear un clima que soporte la innovación, crecimiento organizacional y mejora.

### 4.1.2. Estrategia

La formulación de la estrategia comprende el conjunto de medidas y acciones que las operadoras de transporte deben tomar para mejorar su gestión y generar servicios de calidad.

## 4.2. Objetivos de la propuesta

### 4.2.1. Objetivo general de la propuesta

Determinar el nivel de eficiencia del servicio de transporte público de la urbanización la Joya y Villas del Rey mediante planteamiento de sugerencias prácticas que ayuden a superación de las deficiencias que existen en diversos factores que determinan la calidad de servicio.

### 4.2.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Prestar servicios públicos, a los usuarios, respetando su derecho a la igualdad formal, material y sin discriminación por cualquier distinción, personal o colectiva, material o interminable, bajo condiciones de jurisprudencia, oportunidad, calidad y seguridad.
- Establecer un servicio de transporte urbano gratuito exclusivo para residentes de los sectores La Joya y Villas del Rey de alta calidad.
- Elaborar políticas ambientales y programas de acción que promuevan la conservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales en temas sociales con la cooperación de sus miembros públicos en el campo del transporte terrestre, tránsito, y seguridad vial del cantón Daule.

## 4.3. Propuesta

### 4.3.1. Función

Un sistema de Transporte Público eficaz y bien planificado es esencial en los núcleos de población de tamaño mediano y grande. No sólo como factor de desarrollo económico al potenciar la promoción de polos de actividades terciarias, y como factor de mejora de calidad de vida al reducir el nivel de contaminación atmosférica, sino también en cuanto instrumento de la importante función social con la que cumple ya que, para determinados sectores de población, es el único medio de transporte financieramente accesible para sus desplazamientos cotidianos. (Prezi, 2016)

### 4.3.2. Valores, visión y misión

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP), se maneja a través de un esquema coordinado, en el que el acceso a los servicios y a la información, son las principales aristas de un grupo de valores que enriquecen el trabajo diario de esta cartera de Estado.

En este sentido, tanto autoridades como empleados son el fiel reflejo de un trabajo en equipo y a conciencia, que busca el más alto nivel de calidad. Somos más fuertes juntos, por lo que la integración es nuestra fórmula para conseguir el éxito.

Solidarios, confiables y convencidos de que la gestión del sistema de transportación multimodal a nivel país, es nuestra responsabilidad, nos enfrentamos al reto diario de la excelencia (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2021).

**Valores**

- Apertura: Admitir nuevas ideas, propuestas y enfoques, que nos permitan enriquecernos y mejorar el servicio a la ciudadanía.
- Calidad: Hacer correctamente nuestro trabajo desde el inicio.

- Eficiencia: Lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado, mejorando la capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.
- Eficacia: Optimizar el uso racional de los medios con que contamos para alcanzar un objetivo predeterminado; mejorando la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.
- Honestidad: Siempre pensar, hablar y actuar con simpatía a lo correcto y la verdad.
- Lealtad: Cumplir y hacer cumplir nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales, por encima de nuestros intereses personales.
- Mejora Continua: Siempre buscar fortalecer y mejorar nuestro trabajo.
- Servicio: Brindar a la ciudadanía servicios que les permita vivir mejor socialmente.
- Solidaridad: Hacer nuestras las necesidades de formación e información.
- Probidad
- Lealtad
- Vocación de servicio
- Responsabilidad
- Disciplina
- Prudencia
- Honestidad

**Misión**

Como entidad rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal formula, implementa y evalúa políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos que garantizan una red de Transporte seguro y competitivo, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico del País. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2021)

**Visión**

Ser el eje del desarrollo nacional y regional mediante la Gestión del Transporte Intermodal y Multimodal y su Infraestructura con estándares de eficiencia y Calidad. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2021)

### 4.3.3. Transporte público urbano

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es, por tanto, que son parte esencial en los sectores urbanos.

A medida que la congestión del tráfico sigue creciendo en las zonas urbanas, cada vez son más las ciudades que se han dado cuenta de que se debe dar prioridad a la inversión en los modos de transporte público, como los trenes de metro, los sistemas de autobuses de tránsito rápido (BRT) o los autobuses y la bicicleta pública en lugar de los coches. (Wikipedia, 2021)

Disminuye la contaminación, ya que se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no tienen auto y necesitan recorrer largas distancias. Tampoco debemos olvidar que hay personas que, teniendo auto, a veces no lo usan por los atascos o las dificultades de estacionar y prefieren (al menos en algunas ocasiones) el transporte público, que es visto como una externalidad positiva y por lo tanto podría ser subsidiado su uso con fondos públicos por disminuir la congestión de tráfico y la contaminación (menor cantidad de contaminantes por pasajero transportado) (Wikipedia, 2021).

### 4.3.4. Servicio Gratuito de uso exclusivo para residentes

**En Villa del Rey tienen bus**

El objetivo es brindar servicio a los residentes que no tienen vehículo y debían caminar largas distancias desde la entrada, en la avenida principal, hasta su casa y viceversa.



**Figura 25.** *Bus en Villa del Rey*

Gian Carlos Talenti, residente de la urbanización Reina Beatriz de Villa del Rey, ubicada en el km 14 de la vía a la Aurora (Daule), ya no tendrá que caminar los cuatro kilómetros que hay desde su casa hasta la avenida León Febres-Cordero, y en caso contrario, tampoco tendrá que esperar más de 20 minutos por un taxirruta que lo lleve hasta esa vía para dirigirse a la universidad; ahora puede hacer uso de la unidad de transporte interno gratuito que implementó el promotor inmobiliario de la urbanización.

"Es un incentivo que se da a los moradores que están al día en sus alícuotas, un servicio con el que deseamos brindar facilidad y comodidad a los moradores, porque entre un 20% y 25% de las familias que viven en el lugar no tiene vehículo", manifiesta Daniel Carpio, gerente comercial de Villa del Rey.

Los habitantes de la urbanización Villa del Rey que no tienen carro, durante el día y la noche debían caminar o hacer uso de taxirrutas por el que se paga $ 0,25; esto debido a que en el lugar no hay servicio de transporte urbano que realice recorrido de forma permanente.

Una tarjeta se entrega en cada vivienda habitada si se está al día en los pagos de alícuotas. Solo con el plástico se permitirá el ingreso al transporte interno a los moradores, de forma gratuita.

Si los residentes desean adquirir más tarjetas para dárselas a familiares o inquilinos la podrán obtener a un precio de 4 dólares en la administración de cada urbanización (EL UNIVERSO, 2014).

**Bus de La Joya**




**Figura 26.** *Bus de la Joya*

Quienes viven en la urbanización y necesitaban ingresar a las etapas debían pagar $1 a taxirrutas o $0,25 a quienes ofrecen transportación en busetas pequeñas.

El bus exclusivo para moradores es gratuito y lo pueden utilizar quienes estén al día en sus alícuotas. “Es bueno porque no solo ahorramos, sino porque vamos seguros y tranquilos”, sostuvo Víctor.

El bus realiza su recorrido de más de 4 km de lunes a domingo de 6:30 a 22:00. Se han construido paradas afuera de las etapas habitadas y del colegio Torremolinos.

Al bus solo se puede acceder con una tarjeta que es intransferible. Al momento los administradores realizan la entrega del plástico (EL UNIVERSO, 2015).

## 4.4. Cronograma

***Tabla 23***

Cronograma de Actividades para la campaña

| Cronograma General del Proyecto | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Descripción** | **Marzo** | | | | **Abril** | | | | **Mayo** | | | |
| | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Socialización de U I C | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación del tema | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de tutorías | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del primer capítulo | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del segundo capítulo | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del capítulo tres | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del capítulo cuatro | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del proyecto | | | | | | | | | | | | |
| Entrega final | | | | | | | | | | | | |

## 4.5. Presupuesto

***Tabla 24***

Presupuesto del proyecto de investigación

| Cantidad | Ítem | Costo unitario | Costo total |
|---|---|---|---|
| 10 | Movilización | 10 | 100 |
| 3 | Impresión | 15 | 45 |
| 2 | Empastado | 15 | 30 |
| 1 | Materiales | 15 | 15 |
| 10 | Alimentación | 10 | 100 |
| 1 | Comunicación | 30 | 30 |
| | | Total | 320 |

# Conclusiones y recomendaciones

## 4.6. Conclusiones

- Se puede concluir el principal objetivo, es que el transporte público sea más atractivo para los usuarios brindándoles un recorrido de forma segura, sin estrés mejorando de esta forma la calidad en sus servicios y cuota al confort social y económico de todos los farsantes involucrados en la actividad, e impulsen el logro del Buen Vivir.
- El sistema de transporte público es un eje fundamental del desarrollo de la transportación urbana en el sector la Joyas y Villas del Rey actualmente el sistema de transporte produce un servicio de mala calidad, que no cumple con las expectativas de los usuarios, y genera impactos negativos de categoría social, económico, ambiental, haciendo que la ciudad se vuelva caótica, desordenada y contaminada.
- El transporte terrestre se fundamenta en la conciencia, solidaridad social, derecho a la movilidad, respeto y obediencia a las normas de circulación, atención preferente a los grupos vulnerables, recuperación del puesto público en beneficio de los peatones, transportes y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.
- Establece que es obligación del Estado garantizar que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, calidad y con tarifas socialmente justas.
- El desarrollo de estas urbanizaciones se caracteriza de baja densidad, servicios distantes, escaso servicio de transporte público, donde para movilizarse se requiere de transporte privado y de no atenderse a este sector con mejores infraestructuras será cada vez más difícil su movilización.

### 4.7. Recomendaciones

Algunas recomendaciones para considerar, con el fin que el servicio de transporte antes referido sea eficiente:

- El departamento de transporte público urbano debe ser controlado periódicamente para verificar sus condiciones físicas y técnicas, a fin de reparar los defectos del vehículo a tiempo y evitar mayores inconvenientes que traen riesgos a los usuarios y transeúntes.
- Es necesario incentivar la comunicación e integración de los actores del sistema de transporte urbano de sector la Joya y Villas del Rey, mediante mesas de diálogo, comités de usuarios, u otros mecanismos, para desde esta plataforma impulsar una mejora a las condiciones de circulación y características del servicio de transporte urbano por pasajeros, ya que éste impacta directamente sobre el tejido socio económico y la calidad de vida de los habitantes.
- La importancia que tiene el servicio de transporte de pasajeros dentro de una ciudad es muy relevante, ya que permite la movilización a diaria de las personas. Por ellos este servicio debe satisfacer los requerimientos de sus usuarios atendiendo de manera eficiente sus necesidades de transportaciones en un entorno seguro, confortable y un ambiente de respeto.
- El actual proyecto acertadamente podría servir de sustento para futuros trabajos investigativo que abordan temáticas similares al realizado y que toda la información recolectada, que lleven a acontecer un mejor servicio de transportación de pasajeros en nuestro país, con características de eficacia y calidad a orden de toda la sociedad.

# Bibliografía

EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. (20 de 06 de 2015). *EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad*. Obtenido de EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad: http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model

Aaker, D., & Day, G. (1998). *Investigación de Mercados.* México: Mc Graw Hill. Obtenido de Investigación de Mercados: México: Mc Graw Hill

Aguayo, Y. (2018). *Sistema Tributario y el Impuesto a las Externalidades en las Empresas de Venta de Petróleo en la Provincia Constitucional del Callao, año 2018*. Obtenido de Sistema Tributario y el Impuesto a las Externalidades en las Empresas de Venta de Petróleo en la Provincia Constitucional del Callao, año 2018: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32147

ALEJANDRA HERRERA CEDEÑO. (2015). *TESIS_MAHC.pdf*. Obtenido de TESIS_MAHC.pdf: http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11286/TESIS_MAHC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias F. G. (Julio de 2012). *El proyecto de Investigacion*. Obtenido de El proyecto de Investigacion: https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/fidias_g-_arias-_el_proyecto_de_investigacic3a3c2b3n_6ta-_edicic3a3c2b3n1.pdf

Arnold. (1989). *Sanctions and rewards: Organizational perspectives*. Obtenido de Sanctions and rewards: Organizational perspectives: Sanctions and Rewards in the Legal System: A Multidisciplinary Approach.

Ayestarán, Rangel, & Sebastián. (2012). Planificación estratégica y gestion de la publicidad. *Esic editorial*. Obtenido de Planificación estratégica y gestion de la publicidad.

Cal y Mayor, C. &. (2011). *Ingeniería de Tránsito, Fundamentos y Aplicaciones*. Obtenido de Ingeniería de Tránsito, Fundamentos y Aplicaciones: https://www.alfaomega.com.mx/chile_view/catalogo/e-book/ingenieria-de-transito-9-edicion.html

Cueva. (2012). *MONTESDEOCA*. Obtenido de MONTESDEOCA: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34734/1/MONTESDEOCA-PANTOJA-OCA%C3%91A%2022%20agosto.pdf

Daule, C. A. (2021). *Daule Capital Arrocera del Ecuador*. Obtenido de Daule Capital Arrocera del Ecuador: https://www.daule.gob.ec/ca/datos-generales#:~:text=La%20superficie%20de%20este%20cant%C3%B3n,en%20el%20resto%20del%20cant%C3%B3n.

DERECHO.COM. (s.f.). *www.derecho.com.* Obtenido de www.derecho.com.: http://www.derecho.com/c/Caso+fortuito

Editorial. (18 de 03 de 2013). *Importancia del Transporte*. Obtenido de Importancia del Transporte: https://www.importancia.org/transporte.php

EFQM. (01 de 06 de 2015). *EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad*. Obtenido de EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad: http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model

EL UNIVERSO. (13 de 11 de 2014). *EL UNIVERSO*. Obtenido de EL UNIVERSO: https://www.eluniverso.com/noticias/2014/11/13/nota/4216686/villa-rey-tienen-bus/

EL UNIVERSO. (29 de 01 de 2015). *EL UNIVERSO*. Obtenido de EL UNIVERSO: https://www.eluniverso.com/noticias/2015/01/29/nota/4493411/bus-joya-inicio-recorridos/#:~:text=El%20servicio%20es%20gratuito%20para,debe%20ingresar%20con%20una%20tarjeta.&text=El%20bus%20realiza%20su%20recorrido,%3A30%20a%2022%3A00.

Enriquez. (2010). *CAUSAS QUE GENERAN LOS ALTOS ÍNDICES DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO EN LA CIUDAD DE TULCÁN Y SUS CONSECUENCIAS*. Obtenido de CAUSAS QUE GENERAN LOS ALTOS ÍNDICES DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO EN LA CIUDAD DE TULCÁN Y SUS CONSECUENCIAS: Ibarra, Imbabura, Ecuador

G. Pastor. (2018). *Medios de Transporte Urbano, Cátedra Transporte*. Obtenido de Medios de Transporte Urbano, Cátedra Transporte: http://ingenieria.uncuyo.edu.ar/catedras/u1-medios-de-transporteurbano.pdf

García. (2016). *Investigación Comercial*. Obtenido de Investigación Comercial: España: Esic editorial

Google. (08 de 05 de 2021). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps: https://www.google.com/maps/place/Daule/@-1.8621799,-79.9951786,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x902d03960cb235d7:0x883ef51a2248c2bf!8m2!3d-1.86218!4d-79.977669

Google Maps. (25 de abril de 2021). Obtenido de https://www.google.com/search?q=distribuci%C3%B3n+politica+del+canton+daule+y+parroquia+la+aurora&tbm=isch&ved=2ahUKEwi-7MndiaXwAhXmhYQIHVi7A8sQ2-cCegQIABAA&oq=distribuci%C3%B3n+politica+del+canton+daule+y+parroquia+la+aurora&gs_lcp=CgNpbWcQA1CrlgVYyMYFYL

Google Maps. (12 de 05 de 2021). *la joya ubicación*. Obtenido de la joya ubicación: https://www.google.com/search?q=la+joya+ubicacion&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjXm_TLp8LwAhVhTd8KHaVpDFsQ_AUoAnoECAEQBA&biw=1280&bih=891#imgrc=FP1nISaMHupKuM

Google Maps. (12 de 05 de 2021). *villas del rey ubicación*. Obtenido de villas del rey ubicación: https://www.google.com/search?q=villas+del+rey+ubicaci%C3%B3n+&tbm=isch&ved=2ahUKEwjXyoryp8LwAhUHhlMKHQXuDvQQ2-cCegQIABAA&oq=villas+del+rey+ubicaci%C3%B3n+&gs_lcp=CgNpbWcQAzoGCAAQCBAeOgQIABAYOgIIADoGCAAQBxAeOggIABAIEAcQHlDX5whYjoISYPKEEmgBcAB4A4AB_AWIAew_

Guastello. (1991). *The Comparative Effectiveness of Occupational Accident Reduction Programs*. Obtenido de The Comparative Effectiveness of Occupational Accident Reduction Programs: Yverdon-les-Bains, Suiza, 2-5 de diciembre

Hernández Sampieri. (2014). *Metodologia de la investigación*. Obtenido de Metodologia de la investigación: McGRAW-HILL /Interamericana editores, S.A. DE C.V

J. R. Quintero-González. (2017). *Del concepto de ingeniería de tránsito al de movilidad urbana sostenible*. Obtenido de Del concepto de ingeniería de tránsito al de movilidad urbana sostenible: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6108893

Jorge,Godoy, & Ortis. (2010). *Caracterización de la mortalidad por accidentes de tránsito con participación de ciclos.* Obtenido de Caracterización de la mortalidad por accidentes de tránsito con participación de ciclos.: Revista Electrónica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos, 57-62.

K. Estrada A. Pérez A. Vergara J. Perén. (2017). *Desarrollo de una metodología para evaluar la movilidad y el potencial de edificios con espacios de transición*. Obtenido de Desarrollo de una metodología para evaluar la movilidad y el potencial de edificios con espacios de transición: https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1452

La Joya. (2021). *Urbanizaciones La Joya*. Obtenido de Urbanizaciones La Joya: https://lajoya.ec/urbanizaciones/

Latina, C. B. (2015). *Estudio de los sistemas de movilización a nivel mundial*. Obtenido de Estudio de los sistemas de movilización a nivel mundial: https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/419/omu.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LOTTTSV Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2011). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Obtenido de Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial: Quito, Ecuador: Registro Oficial Ecuador

M. Picornell Tronch. (2017). *Metodología para la extracción de patrones de movilidad urbana mediante el análisis de registros de actividad telefónica (call detail record)*. Obtenido de Metodología para la extracción de patrones de movilidad urbana mediante el análisis de registros de actividad telefónica (call detail record): https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=156463

Macías, Almeida, & Alazraqui. (2010). *Análisis de las muertes por accidentes de tránsito en el municipio de Lanús, Argentina, 1998-2004.* Obtenido de Análisis de las muertes por accidentes de tránsito en el municipio de Lanús, Argentina, 1998-2004.: Salud Colectiva, Buenos Aires, 313-328

Maps, G. (12 de 05 de 2021). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps: https://www.google.com/search?q=distribuci%C3%B3n+politica+del+canton+daule+y+parroquia+la+aurora&tbm=isch&ved=2ahUKEwi-7MndiaXwAhXmhYQIHVi7A8sQ2-cCegQIABAA&oq=distribuci%C3%B3n+politica+del+canton+daule+y+parroquia+la+aurora&gs_lcp=CgNpbWcQA1CrlgVYyMYFYL

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (mayo de 2021). *Ministerio de Transporte y Obras Públicas-Valores / Misión / Visión*. Obtenido de Ministerio de Transporte y

Obras Públicas-Valores / Misión / Visión: https://www.obraspublicas.gob.ec/valores-mision-vision/

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2021). *POLÍTICA NACIONAL DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE*. Obtenido de POLÍTICA NACIONAL DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE: https://www.obraspublicas.gob.ec/politica-nacional-de-movilidad-urbana-sostenible-2/

Mock. (2004). *Strengthening the prevention and care of injuries worldwide*. Obtenido de Strengthening the prevention and care of injuries worldwide: Lancet, 2172-2179

Morales, L. L. (2002). *El Trolebús como una Política Pública*. Obtenido de El Trolebús como una Política Pública: Fermentum. Rev. Venez. Sociol. y Antropol. 12(34)34:271–284

Organización Mundial de la Salud. (noviembre de 2006). *OMS*. Obtenido de OMS: http://whqlibdoc.who.int/paho/2004/927531599X.pdf

Organización Mundial de la Salud. (mayo de 2015). *WHO*. Obtenido de WHO: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries

Organización Mundial de la Salud. (2015). *WHO*. Obtenido de WHO: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries

P. Jirón, D. Z. Singh. Dossier. (2017). *Movilidad urbana y género: experiencias latinoamericanas*. Obtenido de Movilidad urbana y género: experiencias latinoamericanas: https://www.redalyc.org/pdf/3330/333051591001.pdf

Parraguez S. (2017). *el estudio de la investigación*. Obtenido de el estudio de la investigación: Emdecogese

PortalesMedicos.com. (2013). *PortalesMedicos.com*. Obtenido de PortalesMedicos.com: https://www.portalesmedicos.com/

Porter, S. y. (1991). *Motivation and Work Behavior (5ª ed)*. Obtenido de Motivation and Work Behavior (5ª ed): Nueva York: McGraw-Hill

Prezi. (5 de junio de 2016). *Definicion y funcion en el transporte urbano*. Obtenido de Definicion y funcion en el transporte urbano: https://prezi.com/nqw6cb-gocva/definicion-y-funcion-en-el-transporte-urbano/?frame=b600ec6c550eb02f82aa74524c670d05c88d87ec

Primicias . (2020). *primicias*. Obtenido de primicias: https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/muertes-accidentes-transito-pandemia/#:~:text=El%20n%C3%BAmero%20de%20accidentes%20de,en%20la%20cantidad%20de%20fallecidos.

RAE. (2014). *www.rae.es.* Obtenido de www.rae.es.: http://www.rae.es/drae/

Rinalli. (2016 ).

Robertson. (2007). *Injury epidemiology research and control strategies.* Obtenido de Injury epidemiology research and control strategies.: Nueva York: Oxford University Press.

S. Zubelzu A. López M. Gutiérrez F. Blanco. (2014). *Modelo de cálculo de las emisiones difusas de gases de efecto invernadero procedentes del transporte*. Obtenido de Modelo de cálculo de las emisiones difusas de gases de efecto invernadero procedentes del transporte: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43032606017

Salkind. (1999). *Métodos de investigación*. Obtenido de Métodos de investigación: Naulcapan de Juárez, México: Prentice Hall

Sampieri, H. C. (2014). *Metodologia de la investigacion - Sexta Edicion*. Obtenido de Metodologia de la investigacion - Sexta Edicion:

http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-dela-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

SIBRT, E. B. (2013). *Determinantes de Calidad del Transporte Público Urbano*. Obtenido de Determinantes de Calidad del Transporte Público Urbano: https://es.slideshare.net/sibrt/transporte-pblico-urbano-de-alta-calidad-para-todos-sibrt-2013

Toapanta, G. (2005). *Aprender a Conducir*. Obtenido de Aprender a Conducir: quito

Villas del Rey. (2021). *Urbanización Villas del Rey*. Obtenido de Urbanización Villas del Rey: https://villadelrey.ec/urbanizacion/

Wikipedia. (s.f.). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_vial

Wikipedia. (2021). *Transporte público*. Obtenido de Transporte público: https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico#:~:text=El%20transporte%20p%C3%BAblico%20urbano%20permite,parte%20esencial%20de%20las%20ciudades.

Wikipedia. (12 de mayo de 2021). *Transporte público*. Obtenido de Transporte público: https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico

# Anexos

Anexo 1. Encuesta dirigida a los habitantes del sector la Hoya

**1.- Sexo**
Femenino ☐
Masculino ☐

**2.- Edad**
a.- Menor de 20 años ☐
b.- Entre 20 a 28 años ☐
c.- Entre 28 a 30 años ☐
d.- Entre 30 a 38 años ☐
e.- Entre 38 a 40 años ☐
f.- Entre 40 a 48 años ☐
g.- Mayor de 50 años ☐

**3.- ¿Planifican el mantenimiento preventivo de vehículos?**
a.- si ☐
b.- en ciertas ocasiones ☐
c.- rara vez ☐
d.- no ☐
e.- otros ☐

**4.- ¿Planifican la limpieza de unidades?**
Si ☐
No ☐

**5.- ¿Planifican la reposición de unidades?**
Si ☐
No ☐

**6.- ¿Consideran que el valor del pasaje es justo?**
Si ☐
No ☐

**7.- ¿Controlan que el número de pasajeros no sea excesivo?**
a.- casi nunca ☐
b.- a veces ☐
c.- rara vez ☐
d.- muy seguido ☐

**8.- ¿Es buena la seguridad del transporte?**
a.- Siempre ☐
b.- Casi siempre ☐
c.- Ocasionalmente si ☐
d.- Casi nuca ☐
e.- Nunca ☐

**9.- ¿Crees que la delincuencia aumentaría por el transporte urbano?**
a.- si ☐
b.- no ☐
c.- puede ser ☐
d. otros ☐

**10.- ¿Está de acuerdo con la circulación de los buses?**
a.- Totalmente en desacuerdo ☐
b.- En desacuerdo ☐
c.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐
d.- De acuerdo ☐
e. Totalmente de acuerdo ☐

Anexo 2. Encuesta dirigida a los habitantes del sector la Hoya

**2.- Edad**

a.- Menor de 20 años
b.- Entre 20 a 24 años
c.- Entre 24 a 30 años
d.- Entre 30 a 34 años
e.- Entre 34 a 40 años
f.- Entre 40 a 44 años
g.- Mayor de 44 años

**3.- ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes de los choferes?**

a.- El estrés
b.- Los usuarios
c.- Falta de educación
d.- Otros

**4.- ¿Qué opciones escogería para mejorar el transporte urbano?**

a.- Ampliar las rutas de los buses
b.- Mejorar el transporte convencional
c.- Incrementar número de unidades en ambas

**5.- ¿En qué sector de la ciudad vive usted?**

a.- Norte
b.- Sur

**6.- ¿Cuáles son los problemas más frecuentes del servicio de transporte público?**

a.- Falta de abastecimiento de buses para los usuarios
b.- Ventilación en horas pico
c.- Falta de seguridad

**7.- ¿Es realmente bueno el transporte urbano en la Villas del Rey?**

a.- Muy bueno
b.- bueno
c.- Regular
d.- Muy malo
e.- Malo

**8.- ¿Qué parte del servicio de transporte se debe corregir?**

a.- Calidad de servicio
b.- Renovación vehicular
c.- Asientos asignados para discapacitados
d.- Otros

**9.- ¿Existe un medio de transporte público que brinde un mejor servicio?**

a.- Transporte masivo
b.- Bus transporte urbano
c.- Otro

**10.- ¿Qué diferencia encuentra entre el transporte público y las furgonetas?**

a.- Mucha diferencia
b.- No hay mucha diferencia
c.- Otros