

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020”

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Licenciado en Administración Pública

AUTOR(A): Fweltala Lucero Javier Alexander

Montenegro Lara Carlos Xavier

TUTOR(A): Villarreal Salazar Fernando Javier, Msc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que los estudiantes Fweltala Lucero Javier Alexander y Montenegro Lara Carlos Xavier con el número de cédula 040177202-5 y 0401765615 respectivamente han elaborado el trabajo de titulación: “Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.....

Villarreal Salazar Fernando Javier, Msc.

TUTOR

f.....

Almeida Burgos Diego Guillermo, Msc.

LECTOR

Tulcán, agosto de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciado en Administración Pública en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Fweltala Lucero Javier Alexander con cédula de identidad número 040177202-5 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Fweltala Lucero Javier Alexander

AUTOR

Tulcán, agosto de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciado en Administración Pública en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Montenegro Lara Carlos Xavier con cédula de identidad número 040176561-5 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Montenegro Lara Carlos Xavier

AUTOR

Tulcán, agosto de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Fweltala Lucero Javier Alexander declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f.....

Fweltala Lucero Javier Alexander

AUTOR

Tulcán, agosto de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Montenegro Lara Carlos Xavier declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f.....

Montenegro Lara Carlos Xavier

AUTOR

Tulcán, agosto de 2021

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios, por llenarme de Fuerza, Sabiduría y Entendimiento aspectos que me han permitido llegar a culminar una etapa más en mi vida.

A mis padres por haberme llenado de muchos valores, por sus consejos y enseñanzas, por su apoyo, por su cariño y amor, pero sobre todo por el esfuerzo y dedicación que siempre han realizado para que cumpla cada una de las metas que me he propuesto.

A mi hermano por ser mi mejor amigo, por escucharme, y por estar siempre junto a mí.

A mi enamorada por ser mi fortaleza, por todo el apoyo y motivación que me ha brindado, por todo su amor, comprensión y apoyo incondicional, por siempre estar a mi lado ayudándome a ser una mejor persona y a cumplir mis sueños.

A mis abuelitos por estar siempre pendientes de mí, por cuidarme y procurar que nunca me falte nada.

A mis tíos por toda la ayuda que siempre han brindado.

A mi compañero Xavier Montenegro por ser un gran amigo, y por haber llegado a culminar esta etapa juntos.

A mi Tutor Msc. Javier Villarreal por guiarme durante todo el desarrollo de mi trabajo de titulación.

Javier Alexander Fualta Lucero

Albricias siento y total gratitud hacia Dios por ser el hacedor de esta meta culminada con éxito y por todas las cosas que me permite realizar en mi vida, a mis padres el Sr. Luis Montenegro y la Sra. Cruz Imelda Lara, por ser los motivos que me impulsan a seguir cumpliendo objetivos y por apoyarme incondicionalmente en todo.

De la misma forma hago extensivo mi agradecimiento a mi enamorada por ser apoyo constante y motivacional en todo este proceso universitario en donde ha sido consejera e inspiración.

Finalmente agradezco al cuerpo docente de la carrera de Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por ser quienes me formaron y compartieron sus conocimientos en esta etapa universitaria, en especial al Msc. Javier Villarreal tutor y guía en este proceso de titulación, que con su sapiencia me ha permitido culminar con éxito este proyecto, al igual que a mi compañero tesista quien con su apoyo y colaboración ha hecho que este objetivo muchas veces idealizado sea una realidad.

Montenegro Lara Carlos Xavier

DEDICATORIA

*Este trabajo de titulación se lo dedico a Dios,
por todas las bendiciones que ha derramado sobre mí,*

*A mis padres por todo su amor, apoyo y confianza
que siempre me han brindado.*

A mi hermano por estar siempre conmigo.

*A mi enamorada por todo su amor y apoyo incondicional a lo
largo de mi carrera.*

A toda mi familia por siempre estar pendientes de mí.

Fueltala Lucero Javier Alexander

*Dirigida a Dios por derramar bendiciones sobre mi vida y
permitirme culminar esta meta.*

*A mis padres como retribución a su confianza y apoyo
incondicional durante toda mi vida.*

*A mi enamorada por ser motivación constante con sus palabras
de aliento y apoyo.*

Montenegro Lara Carlos Xavier

ÍNDICE

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	2
AUTORÍA DE TRABAJO.....	3
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	5
AGRADECIMIENTO.....	7
DEDICATORIA.....	8
RESUMEN.....	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
I. PROBLEMA.....	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	20
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos.....	22
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	22
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	23
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	23
2.2 MARCO TEÓRICO.....	25
2.2.1 Las políticas públicas.....	25
2.2.2 Tipos de políticas públicas.....	25
2.2.3 El estado y las políticas públicas.....	27
2.2.4 Programas de políticas públicas.....	28
2.2.5 El ciclo de las políticas públicas (policy cycle).....	28
2.2.6 Participación ciudadana.....	38
2.2.7 Servicio de transporte público.....	39

2.2.8	Gestión del transporte público.....	39
2.2.9	Las políticas de Estado dentro de la gestión del sistema de transporte público.	40
2.2.10	Calidad y satisfacción en el servicio.....	40
2.2.11	Políticas de calidad	41
2.2.12	Satisfacción en el transporte público	42
III. METODOLOGÍA.....		49
3.1	ENFOQUE METODOLÓGICO.....	49
3.1.1	Enfoque.....	49
3.1.2	Tipo de Investigación	49
3.2	HIPÓTESIS O IDEA PARA DEFENDER.....	50
3.3	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	51
3.3.1	Operacionalización de la variable independiente.....	51
3.3.2	Operacionalización de la variable dependiente.....	52
3.4	MÉTODOS UTILIZADOS	53
3.5	ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	55
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		57
4.1	RESULTADOS.....	57
4.2	DISCUSIÓN.	79
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		85
5.1	CONCLUSIONES.....	85
5.2	RECOMENDACIONES.....	86
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		87
VII. ANEXOS		90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de Políticas Públicas.....	26
Figura 2 Ciclo de las Políticas Públicas.....	29
Figura 3. Incorporación de problemas en la agenda pública	58
Figura 4. Problemas desde una visión técnica.....	59
Figura 5. Los problemas políticos parten de la agenda pública.....	60
Figura 6. Cumplimiento de la normativa por parte de las cooperativas de transporte	61
Figura 7. Estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.....	62
Figura 8. Continuidad de proyectos de la administración pública	63
Figura 9. Políticas que solucionan los problemas de transporte público.....	64
Figura 10. Políticas que garantizan los derechos de movilidad constitucionales.....	65
Figura 11. Nuevas políticas para mejorar el sistema de transporte	66
Figura 12. Inclusión del sector vulnerable de la sociedad	67
Figura 13. Toma de decisiones en base a la participación ciudadana	68
Figura 14. Esquema de políticas públicas que actualmente maneja el GAD de Tulcán	82
Figura 15. Esquema ideal de políticas públicas.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Artículos de la Constitución de la República del Ecuador	43
Tabla 2. Artículos De Ley Orgánica De Transporte Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial.	44
Tabla 3. Código Orgánico De Organización Territorial, COOTAD.	46
Tabla 4. Operacionalización de la variable independiente	51
Tabla 5. Operacionalización de la variable dependiente	52
Tabla 6. Incorporación de problemas en la agenda pública	57
Tabla 7. Problemas que parten de una visión técnica.....	59
Tabla 8. Los problemas que parten de la agenda pública.....	60
Tabla 9. Cumplimiento de la normativa por parte de las cooperativas de transporte.....	61
Tabla 10. Estrategias de mejoramiento de la prestación de servicio.	62
Tabla 11. Continuidad de proyectos de la administración pública.....	63
Tabla 12. Políticas que solucionan los problemas de transporte público.	64
Tabla 13. Políticas que garantizan los derechos de movilidad constitucionales	65
Tabla 14. Nuevas políticas para mejorar el sistema de transporte.....	66
Tabla 15. Inclusión del sector vulnerable de la sociedad.	67
Tabla 16. Toma de decisiones en base a la participación ciudadana.....	68

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1 Entrevista 1</i>	90
<i>Anexo 2 Entrevista 2</i>	95
<i>Anexo 3. Encuesta</i>	97
<i>Anexo 4. Entrevista alcalde de la ciudad de Tulcán</i>	99
<i>Anexo 5. Entrevista Director de Tránsito Transporte Terrestre y seguridad Vial de Tulcán</i>	100
<i>Anexo 6. Encuestas realizadas a la ciudadanía de Tulcán</i>	101
Anexo 7. Oficio de respuesta del GAD de Tulcán.	101
Anexo 8. Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	102
Anexo 9. Certificado del abstract por parte de idiomas	104

RESUMEN

Esta investigación se la ha desarrollado en base al análisis sobre las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020, enfocándose principalmente en la gestión público-participativa que ha tenido el GAD de Tulcán en calidad de entidad competente del área de transporte público urbano. Dentro de la investigación se toma como referencia la participación ciudadana, el ciclo de las políticas públicas y la calidad dentro de la prestación de este servicio brindado por parte del sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

El sustento sobre el cual se fundamenta la presente investigación es a partir de conjunto de técnicas que han permitido la recolección de datos e información, que posteriormente se los ha comparado con bases teóricas que han dado paso a su interpretación, estas técnicas utilizadas son de carácter cualitativo y cuantitativo, mismos que han sido dirigidos al Alcalde de la ciudad de Tulcán y al Director de Movilidad y Transporte Terrestre del GAD de Tulcán, en calidad de autoridades municipales, al Señor Gerente de las cooperativas de transporte público urbano de buses de la ciudad de Tulcán, como responsable de la oferta del servicio de transporte público urbano de buses, así como también la ciudadanía en general en calidad de usuarios del mismo.

Además, se han generado conclusiones y recomendaciones dejando en conocimiento la ausencia de una política pública que regule todo el sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán, lo cual ha formado una opinión negativa sobre la prestación de este servicio en la ciudadanía en torno a la calidad y atención al usuario.

Palabras clave: Políticas públicas, ciclo de las políticas públicas, transporte público urbano, participación ciudadana, prestación del servicio público.

ABSTRACT

This research work has been developed based on an analysis of public policies in the provision of urban public bus transport service in the city of Tulcán in the 2019-2020 period. It focuses mainly on the participatory public management that the GAD of Tulcán has as competent entity for the urban transport area. Within this research, citizen participation, the cycle of public policies, and the quality of the service provided by the urban public bus transportation system in the city of Tulcán have been taken as a reference.

The backbone of the present investigation is a set of techniques that have allowed the collection of data and information, which have subsequently been compared with theoretical bases that have given way to their interpretation. These techniques used are of a qualitative and quantitative nature and have been addressed to the mayor of the city of Tulcán and the Director of Mobility and Land Transport of the GAD of Tulcán; as municipal authorities it was applied to the Manager of the urban public transport cooperatives of the city of Tulcán; as responsible for the offer of the urban public bus transport service and to the public as users of the same.

In addition, conclusions and recommendations have been generated denoting the absence of a public policy that regulates the entire urban public transport system of buses in the city of Tulcán. This issue has generated a negative opinion about the provision of this service in the citizenship. around quality and customer service.

Keywords: public policies, public policies cycle, urban public transport, citizen participation, provision of public service.

INTRODUCCIÓN

El estudio investigativo realizado, se lo desarrolla en base a un análisis sobre las políticas de transporte público implementadas por parte del GAD de Tulcán, la información recolectada está sujeta a una base teórica, que posteriormente se la ha contrastado con las opiniones de las autoridades públicas y demás actores involucrados en el sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán, como son los representantes de las operadoras de transporte y la opinión empírica de los usuarios de este sistema.

Dentro del primer capítulo se identifica la problemática, que se convierte en el punto inicial de la investigación, que juntamente con la justificación generan viabilidad en el estudio realizado y permiten delinear el objetivo general y objetivos específicos que se convierten en la meta de la investigación. La problemática planteada se la aborda desde un punto de vista deductivo, es decir de lo general a lo particular con la finalidad de entender el marco y contexto de la investigación.

En el segundo capítulo se parte desde los antecedentes investigativos, los cuales se han tenido en cuenta desde tesis de investigación y artículos científicos, dentro de un contexto nacional, por otra parte, la base teórica se encuentra constituida en base a teorías encaminadas a conocer la correcta esquematización de un proceso de políticas públicas tomando como principal base teórica el libro “Políticas Públicas. Formulación, Implementación y Evaluación” del autor André Roth.

Como tercer capítulo se describe la metodología utilizada dentro de la investigación, el enfoque de esta, así como también se determina el tipo de investigación, posteriormente la idea a defender, así como también la operacionalización de las variables dependiente e independiente, además se da a conocer los métodos utilizados como son el inductivo, deductivo y analítico, así como también las técnicas utilizadas como la encuesta y entrevista. Dentro del análisis estadístico se ha determinado la población y la muestra que se llevara a cabo dentro del proceso de investigación.

El capítulo cuarto explica, por una parte, los resultados que se obtuvieron gracias a la aplicación de las técnicas e instrumento investigativos implementados en los actores involucrados a través de gráficos estadísticos obtenidos mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), y por otra parte se expone la discusión sobre los resultados obtenidos en

función de un análisis comparativo sobre la opinión de los indagados y el criterio teórico de los autores que da respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados.

En el capítulo quinto se culmina el estudio investigativo, redactando las conclusiones y recomendaciones dentro del proceso investigativo que se llevó a cabo.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio de transporte público ha formado un continuo problema para las autoridades locales y nacionales del Ecuador, ya que al hacer referencia a la eficiencia de este servicio que es brindado por las cooperativas o empresas de transporte público urbano de buses, se ha ido deteriorando, empezando por las condiciones en las que se encuentran algunas de las unidades de transporte, o a su vez buses que no hacen el uso correcto de las islas de paradas, por otra parte el irrespeto de horarios o el trato inadecuado que brindan los conductores a los usuarios, en su trabajo de investigación, Flores (2017) argumenta “la falta de organización, los problemas de seguridad, los tiempos de viaje, la ubicación de paradas, el trato del conductor, entre otros son problemas que aquejan a este servicio de transportación en la zona urbana del Ecuador”.

El nuevo régimen de competencias que se encuentra actualmente vigente en el país, examina que sean los GAD's quienes asuman las competencias en el servicio de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, con el objetivo de que la transferencia de competencias se la realiza de manera ordenada y planificada, en base a lo que se encuentra establecido en la ley, lo cual permite cumplir el objetivo máximo, mismo que se enfoca en que las personas tengan a su disposición un medio de movilidad segura, eficiente y a costos razonables, por esta razón es necesario que los GAD's sean equipados adecuadamente en el proceso de transferencia, así como también en las funciones que se desarrollarán directamente en el marco de responsabilidades.

El Municipio de Tulcán se encuentra en el Modelo B de Gestión, en base a la asignación de la competencia de tránsito a las entidades municipalidades, la Jefatura de Tránsito es la encargada del control. (La Hora, 2018). Es así que se puede manifestar que el GAD de Tulcán no puede asumir de manera eficaz y eficiente la competencia concerniente al transporte público urbano de buses de la ciudad de Tulcán.

En la ciudad de Tulcán existen 72 buses de servicio urbano que se encuentran distribuidos en 3 cooperativas: 11 de abril, Frontera Norte y Stebart, en los cuales se pueden encontrar problemas como: poca intervención de autoridades en la gestión del sistema de transporte público urbano, congestión vehicular, mal estacionamiento, elevado flujo vehicular y desacato a las señales de tránsito y semaforización. Estos problemas se los evidencia en gran magnitud en horas pico.

El sistema de transporte público de pasajeros debe operar eficientemente y contar con una planificación integral que incluya la participación de todos los sectores, las políticas públicas para el transporte urbano son un elemento clave para la inclusión social, el proceso de ordenamiento territorial y para la promoción de un desarrollo urbano sustentable e integral de la sociedad, el ambiente y la economía. (La Hora, 2018)

Ante lo mencionado se puede evidenciar la poca intervención de las autoridades para crear una política pública que abarque a todo el transporte público en la cabecera cantonal para brindar una mayor eficiencia y eficacia en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses.

El servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán requiere la aplicación de políticas públicas eficientes para brindar mayor eficiencia en tiempo y precios razonables para los desplazamientos solicitados, minimizando de esta forma los efectos negativos que se producen en el entorno, para ofrecer un servicio eficiente a los usuarios mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán cuenta con políticas públicas que regulen su funcionamiento y que permitan mejorar la calidad del servicio que brindan al ciudadano?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La ciudad de Tulcán actualmente cuenta con un servicio de transporte de buses en el cual se puede observar la realidad de un sistema de transporte público deficiente lo cual genera quejas por parte de los usuarios que hacen uso de este servicio, además a la ciudadanía no se le ha brindado la oportunidad de evaluar la prestación de este servicio, lo cual sigue complicando la actual situación, ya que las cooperativas tienen un desconocimiento en lo concerniente al sentir de la ciudadanía con relación a esta temática.

El sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán no cuenta con políticas públicas, la falta de una normativa legal como mecanismo de planificación, control y regulación de los planes tanto locales como nacionales en temas de transporte público, adecuado uso de vías, creación de nuevas rutas, además de un desinterés en la atención de los usuarios han generado desacuerdos y desarticulación en los estudios de planificación del sistema de transporte público, así como también en el ordenamiento territorial de los espacios territoriales en la ciudad de Tulcán. La finalidad de la presente investigación es ayudar a mejorar el servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán

Los beneficiarios directos con la realización de la presente investigación son los usuarios del sistema de transporte público urbano de buses porque se brindará un mejor servicio que logre solventar las necesidades de los usuarios, generando buenas expectativas, también se benefician los dueños de los buses obteniendo un mayor ingreso económico ya que: “Un servicio de calidad aumenta la rentabilidad del negocio sin reducir la satisfacción del cliente, y por ende existirá más clientes generando así incrementar sus utilidades” (Delgado, Vargas, y López, 2010, p.87)

Por lo tanto, analizar las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020 es importante ya que con la políticas públicas se puede dar mayor alcance a la resolución de problemáticas que existen dentro del servicio de transporte público urbano ya que traerán beneficios a los usuarios y a las cooperativas que operan en la ciudad, gracias a las estrategias que se puedan implementar mediante la aplicación de políticas públicas, se puede prestar un servicio eficaz y eficiente a los usuarios de este tipo de transporte público, por otra parte también permitirá que las cooperativas de buses tengan conocimiento sobre los positivos y negativos del mismo, lo cual podría repercutir en la implementación de mejoras en el servicio.

Es factible esta investigación porque se dispone de los recursos necesarios para la ejecución de este, principalmente se tiene acceso a información, además se cuenta con los recursos tecnológicos, fuentes bibliográficas, recursos económicos y el personal necesario.

En la actualidad, en la ciudad de Tulcán se observa la ausencia de políticas públicas que integren todos los aspectos fundamentales enfocados en el transporte público de buses, lo que al parecer resulta haber contribuido en la degradación de la prestación de este servicio, provocando problemas de congestión y contaminación. De la misma manera se puede evidenciar la presencia de bases legales y superposición de funciones, como las instancias nulas de coordinación e implementación de políticas entre los diferentes involucrados.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las políticas públicas que se aplican al transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.
- Redactar un esquema de la política pública actual como marco comparativo y de análisis.
- Determinar la calidad en la prestación de servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán enfocada en la satisfacción de los usuarios.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Cuáles son las políticas públicas que se aplican al transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán?
- ✓ ¿Cómo establecer una política pública mejorada para el transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán?
- ✓ ¿Cómo se mide la calidad en la prestación de servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán enfocada en la satisfacción de los usuarios?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la ciudad de Azogues, Morocho Verdugo, Rodríguez Huertas (2019), realizaron una investigación sobre la calidad en el servicio de transporte público urbano de buses y para cumplir con este propósito se hizo la revisión de normas y reglamentos que regulan el servicio de transporte urbano en nuestro país, de la misma forma se recolectó información acerca de cómo se desarrolla este servicio en la ciudad de Azogues tanto como a pasajeros como a choferes de las unidades, por lo que se ha concluido que la mala prestación del servicio es debido a las condiciones técnicas de los vehículos, la mala atención al usuario, la falta de buena accesibilidad al usuario a las unidades de transporte, la falta de seguridad, el impacto ambiental el confort y el mal accionar del conductor y el controlador, este resultado conlleva a plantear sugerencias para poder mejorar las deficiencias tanto técnicas como operativas que se han detectado con dicha investigación y que se necesita mayor atención de las autoridades locales en cuanto a control técnico y capacitación a personal del servicio.

Esta investigación es de gran importancia porque nos ayuda a encaminar los objetivos y por otro lado es de gran utilidad en establecer los elementos de calidad que posteriormente vamos a necesitar evaluar en función de sus políticas públicas que propicien el buen funcionamiento del sistema de transporte de buses en la ciudad de Tulcán.

En la Ciudad de Esmeraldas, Morán Villafuerte (2016), realizó un análisis sobre la calidad dentro del servicio de transporte público urbano de buses que brindan las cooperativas de transporte de esa ciudad pero concluye manifestando que, considera que la calidad del servicio de transporte urbano en Esmeraldas presenta múltiples deficiencias debido a la falta de evaluaciones al servicio en casi sesenta años de utilización y a la falta de emisión de políticas que regulen su funcionamiento, siendo el trato recibido por parte de choferes y cobradores la mayor queja que presentan los usuarios.

Es de gran utilidad debido a que el autor aborda su temática en base a la calidad que existe en el sistema de transporte público de buses en Esmeraldas por parte de choferes y ayudantes, el trato con el usuario y la evaluación que ha realizado a las mismas para identificar deficiencias en tanto a elementos de carácter jurídico como también a normativas internas de cada cooperativa de transporte público de buses.

Según, Chicaiza Valverde (2018), estudiante de la Universidad de las Américas en la ciudad de Quito, realizó una investigación sobre la situación actual del sistema de transporte urbano de

buses en la capital debido a que en esa ciudad existe la tarifa más baja en cuanto a pasajes en transporte urbano y es por esto que el bajo precio del servicio se ve reflejado en la deplorable calidad en cuanto a la calidad de servicio que brindan las cooperativas, pues esto causa malestar y hace que los usuarios migren a otros tipos de servicio de transporte privados o ya sea UBER, y que ha causado un problema social, ambiental y de movilidad en la capital ecuatoriana pues en los últimos años ha aumentado el número de vehículos que circulan en las calles de la ciudad, el autor concluye la investigación diciendo que no ha existido una planificación de movilidad mediante ordenanzas o regulaciones a largo plazo por parte de las autoridades municipales, pues no hay un balance entre el servicio exigido y la tarifa que se cobra y que desemboca en una trama de corrupción dirigida a diferentes áreas y direcciones de la municipalidad.

Esta investigación será un antecedente de gran valor para la investigación a desarrollar puesto que nos servirá para realizar un análisis de las políticas locales que se encargan de definir las tarifas al momento de hacer uso del transporte público puesto que en una ciudad de la magnitud de Quito como la capital del Ecuador que tiene un sistema de transporte que se encuentra complementado por muchas formas de servicio la tarifa es menor a la ciudad de Tulcán una ciudad pequeña que solamente cuenta con autobuses y un recorrido menor al de la ciudad de Quito.

En la ciudad de Loja, Valle Curipoma, (2015), realizaron una investigación encaminada a determinar el resultado de un proyecto emprendido por el gobierno local denominado Transporte Seguro, proyecto que está encaminado a reducir la inseguridad por la delincuencia y la mala calidad en servicio de transporte a los usuarios, proyecto que ha resultado favorable para toda la ciudadanía puesto que posterior a 4 meses de implementar el proyecto se ha reducido en un 38% el índice de hurtos dentro de las unidades así como también la disminución total de accidentes de tránsito por parte de los choferes de las unidades de buses.

Mediante el programa desarrollado esta investigación es útil pues nos provee de datos estadísticos sobre índices de inseguridad e índice de mala calidad de servicio que concluye en accidentes de tránsito en Loja, misma que podemos replicar a nivel de la ciudad de Tulcán para obtener los mismos datos y realizar una indagación sobre políticas programas y proyectos que se encuentren encaminados a erradicar estos problemas presentados en el servicio de transporte públicos de buses.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Las políticas públicas.

Según, Ayala y Cadenas (2008), “son los programas que un gobierno, cualquiera que sea, desarrolla en función de un problema o situación determinada”, y es ratificado por el conocido mexicano pionero en el estudio de las políticas públicas en América Latina, Villanueva (2003), quien argumenta que las políticas públicas “son el hecho de integrar un conjunto de acciones estructuradas, estables y sistemáticas en conjunto con la participación ciudadana y con el gobierno en la definición de los objetivos, instrumentos y acciones de la política”.

De esta manera conceptualizamos a las políticas públicas dentro del campo social y político como una manifestación de los gobernantes cuya finalidad es dar solución a problemas públicos que aquejan a un sector social, Problemas Públicos según Lasswell (1993), “son afecciones negativas que afectan a un gran número de personas que alterando la armonía y bienestar de una comunidad”, como también nos permite satisfacer necesidades, por otro lado las podemos relacionar con la gestión pública mediante la intervención del estado mediante la labor de los administradores públicos en la resolución de problemas de eficiencia y burocratismo institucionales que ralentizan los procesos administrativos y por ende causan insatisfacción en los ciudadanos.

2.2.2 Tipos de políticas públicas.

También llamados o definidos como arenas por parte del autor americano Lowi T. (1996), quien desmiembra las políticas públicas en cuatro tipos a las que denomina arenas de políticas (policía arenas), nombre al que les atribuye en base al nivel de conflictividad que tiene cada una de ellas dentro de la contienda política, los resultados que buscan cada una, el área que manejan y la manera en la que se desarrolla cada tipo de arena.

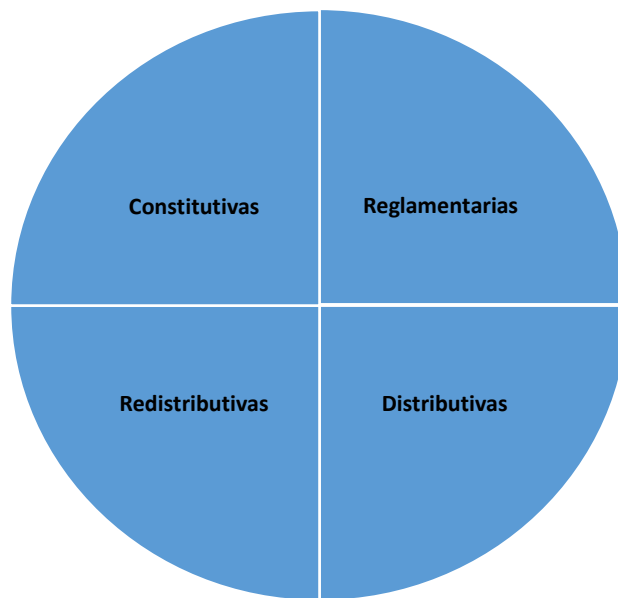


Figura 1 Tipos de Políticas Públicas

2.2.2.1 Políticas reglamentarias

Este tipo de políticas están principalmente destinadas a alcanzar un cambio de comportamiento en la ciudadanía mediante, la implementación de medidas para lograr una conducta deseada o eliminar una conducta indeseada según Barco (2011), el estado como ente gobernante del territorio emite normativas que son de carácter coercitivo que de otra manera según Meny y Thoening (1992), mediante decretos las libertades individuales son limitadas y los intereses de los ciudadanos son transformados.

De esta manera este tipo de política sirve a la administración para poder regular un determinado campo de acción en este caso el transporte público, que de igual manera en consecuencia a esto la solución un problema, significa beneficio para unos y un perjuicio para otros y en mayor parte existen intereses propios de cada grupo social casi siempre de poder o sindical pero también se genera una contraposición a la medida adoptada por colectivos que luchan por diferentes ideales, es decir la arena que brinda este tipo de política es conflictiva.

2.2.2.2 Políticas distributivas

Para Aguilar (1996), en ella tiene lugar acuerdos particulares de apoyo recíproco entre los actores que no son antagónicos entre sí, como lo son los ciudadanos del común que al necesitar un tipo de permiso o salvoconducto acude a entidades competentes para generar cualquier tipo de actividad mediante un número específico de condiciones tal cual como lo replica Flores (s/n),

definiéndola como una política que concede una autorización especial a casos particulares individualizados y designados.

La arena de este tipo de política es menos conflictiva que la anterior se podría decir que es menos turbulenta y que solamente esta predestinada a atender requerimientos ciudadanos en base a bienes o servicios en los cuales también pueden estar sectores de construcción, catastros, salud, educación, etc.

2.2.2.3 Políticas redistributivas

Conocidas también como políticas de amparo social estas políticas son las más tensas de las cuatro debido a que existen conflictos en base a intereses grupales e inconformidad con beneficios específicos para un grupo determinado que tiene que ver en su gran mayoría con medidas que recaudan de unos para entregar a otros especialmente por ser parte de un grupo medio que es catalogado como vulnerable, para lo cual Aguilar (1996) nos explica que la resolución de estas cuestiones inquietara en gran medida a numerosos fragmentos de la población en puntos decisivos de su existencia social.

Al ser una de las arenas más conflictivas debido al toque de intereses de unos pocos especialmente de intereses económicos, que benefician al sector pobre de una población por medio de políticas de bienestar social y erradicación de pobreza, las cuales suelen ser financiadas con recursos adquiridos por medio de medidas fiscales impuestas a grupos económicos poderosos que se sienten perjudicados al pagar sumas gigantescas de dinero y que esos recursos sean entregados a sectores que no pagan dinero al Estado pero que si reciben.

2.2.2.4 Políticas constitutivas

Este tipo de políticas son a gran escala y si bien en mayor parte tiene que ver como reformas constitucionales, la emisión de políticas mediante decretos de creación de alguna institución anexa al gobierno o simplemente la reformas institucionales, son medidas políticas que no afectan la vida de los ciudadanos en función de los recursos que el estado como gobierno central suministra a cada uno de estos procesos, pero para el sector administrativo el constante cambio de los procesos dentro de las funciones y el procedimiento de dichos protocolos exige mayor énfasis en cada uno de las áreas que el gobierno maneja, que por supuesto reforma y emite siempre en función del mejoramiento de los mismos.

2.2.3 El estado y las políticas públicas.

El Estado como organización política tiene obligaciones que son inevitables y muchas de estas obligaciones son la dotación de bienes y servicios públicos que la Constitución garantiza a la

ciudadanía como son: seguridad, educación, salud y el desarrollo económico dentro del territorio nacional, todo esto con la finalidad de generar una buena calidad de vida a sus habitantes satisfaciendo sus necesidades y creando desarrollo productivo en las localidades, por otro lado las políticas públicas son mecanismos de direccionamiento que utiliza el Estado para poder resolver problemas específicos dentro del área social, económico de seguridad o de salud, estas políticas se nutren de disciplinas externas como la estadística, economía, sociología, y hacen que las políticas públicas sean implementadas en base a estudios previamente realizados.

2.2.4 Programas de políticas públicas.

Un programa de políticas públicas se encuentra dentro de una planificación previa a la emisión de algún tipo de medida política, este programa cumple la función de establecer los parámetros jurídicos para su construcción y de posible impacto que generarían la política pública a emitir, tal cual como cita Roth, (2000) que el programa de políticas públicas comprende la definición de las metas, de las estrategias y tácticas, los análisis prospectivos y retrospectivos, la coordinación de las diferentes medidas necesarias, las medidas de implementación y los mecanismos de evaluación.

De esta manera los programas de política públicas son el instrumento que contempla toda la caracterización del fin para la cual fue creada y tiene como principal meta hacer que la política pública sea más técnica y mayormente objetiva en su ejecución siempre enfocada en el impacto que intenta generar en el área a desenvolverse, toda esta previa planificación da un realce en la aplicación de la política y la hace mayormente eficaz y efectiva en su labor de generar bienestar social o de satisfacción colectiva.

2.2.5 El ciclo de las políticas públicas (policy cycle).

Definida por Jones (1970), las cinco fases que implementó dentro del programa de políticas públicas dan realce a su aplicación y permiten mayor fuerza de análisis sobre su implementación, el ciclo de las políticas públicas es un proceso que se compone de etapas ordenadas cronológicamente al momento de dar respuesta a un problema social en específico; las cinco etapas se encuentran en función de la identificación del problema a solucionar, la formulación de la posible solución que vendría a ser la política a emitir, la implementación de la misma, y por último su evaluación.

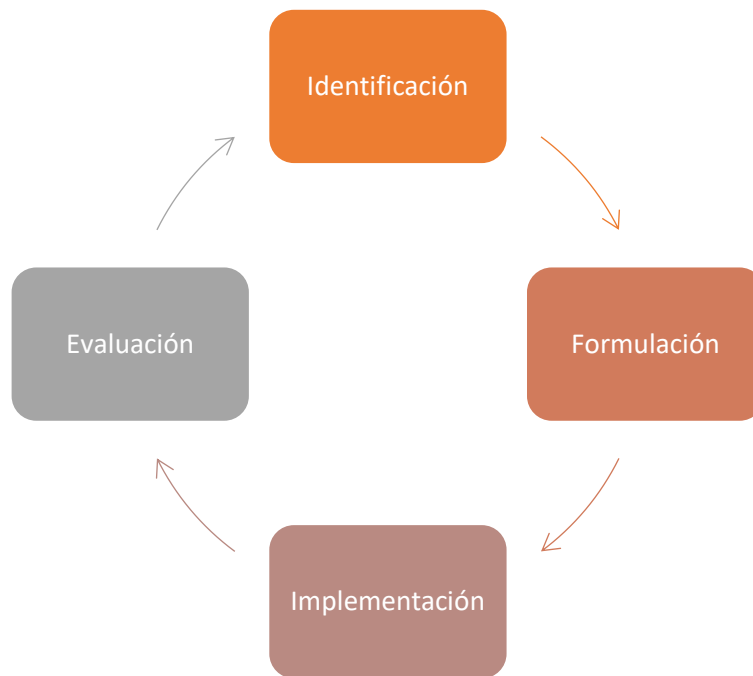


Figura 2 Ciclo de las Políticas Públicas

2.2.5.1 Identificación de problemas sociales y la agenda política.

Para Morales (2020), la identificación de un problema social se encuentra dividido en dos dimensiones; la primera, en base a un proceso político y el segundo enfocado en la dimensión técnica del mismo.

El proceso político de definición de un problema social, se da cuando dicho problema es catalogado como un problema de interés público, es por esto que el nivel de atención que un problema recibe por parte del estado no depende tanto de su gravedad, sino de que un actor social lo enfoque como una causa para luchar, haciéndolo relevante para el resto de una población, es así que la convocatoria de participación está enfocada en actores como el gobierno, partidos políticos y organizaciones de la sociedad civil, y es importante que las percepciones de participación sobre el debate de la definición sean siempre objetivas para tenerlo en cuenta como candidato a la agenda pública.

La dimensión técnica por otro lado se trata de la implementación de herramientas de análisis, diseño y evaluación de políticas como también instrumentos de planeación para planificar sus dimensiones, causas y efectos, en base a la medición y evaluación.

2.2.5.1.1 Agenda política e identificación del problema.

La agenda política trata sobre el itinerario que tiene el gobierno sobre las acciones que debe llevar a cabo con la finalidad de dar respuesta a varios problemas que aquejan a la sociedad, en cuanto a este tema Roth, (2006) manifiesta que la agenda política es un conjunto de problemas que necesitan de un debate público, o incluso la intervención activa de las autoridades, de la misma manera es ratificado por Aguilar, (1993) quien la define como un conjunto de demandas y asuntos que los gobiernos han seleccionado y ordenado como objetos sobre los cuales han decidido actuar o han considerado que tienen que actuar.

Es así, que, al tener el gobierno, una serie de demandas sobre causas que generan insatisfacción ciudadana en espera, este tiene que saber definir la importancia y brevedad de los asuntos pendientes, de esta manera se focalizan las problemáticas con mayor peso social. La entrada de un asunto a la agenda pública es algo tan complejo como lograr resolver el mismo según Roth, para poder identificar y poder recrear un problema se necesita evidenciar un cambio en la vida cotidiana de los ciudadanos, cualquier síntoma que genera algún tipo de malestar o insatisfacción que promueva un grupo social a través de su cotidiano vivir, permite a actores sociales emprender una lucha por la solución de dicho malestar, a esto también se ancla la difusión en medios de comunicación y personas influyentes en el ámbito social y político, que más allá de acercar la realidad popular al gobierno central, también colabora en la emisión de soluciones que posteriormente el estado las acoge como posibles ideas para la definición de una política pública.

Por último, la institucionalización del problema se da a través de un proceso que tiende a legitimar tanto la formulación dada al problema como a sus portavoces o promotores. (Roth, 2002, p.59)

2.2.5.1.2 Esquema analítico para la identificación de un problema.

En el libro de “Las Políticas Públicas” del colombiano André Roth claramente nos demuestra sobre la incidencia de las decisiones del gobierno, enfocadas en un principio sumamente político, pero logra definir la importancia que tiene darle un tinte más objetivo al momento de precisar un problema; la administración pública debe hacer que la intervención de actores sociales como universidades y centros de investigación haga que la solución a tratar sobre un problema social específico sea de carácter más contundente y logre definirlo de una manera más técnica en función a sus variantes y alcances. (Roth, 2002, p.50)

El esquema analítico que define Roth en el documento señala seis dimensiones que logran dotar al analista de una capacidad de profundización en el problema y sus posibles soluciones, estas dimensiones para la definición del problema radican en base de la naturaleza, las causas, la duración, la dinámica, los afectados, y las consecuencias. Esto no solamente permite al administrador implementar políticas más acertadas en su gestión, el tipo de problema a erradicar, la raíz del asunto a tratar, el tiempo estimado en resolver el problema, los involucrados en base a su insatisfacción y sus consecuencias en base a un campo de visión más completo frente a los pros y contras de su implementación.

2.2.5.1.3 Modos de inscripción en la agenda pública.

La agenda política se dice que nunca es fija, está constantemente sujeta a cambios estructurales, debido a los factores de ideología política en cuanto a posiciones, posibilidades y recursos económicos para su implementación.

Para lograr que un problema entre en la agenda pública existen tres elementos imprescindibles que son requeridos; la primera está enfocado en el tipo de problema y si está dentro de las competencias de la administración, la segunda dentro de lo que debe ser y lo que es, sin poner en medio los intereses propios sino de la colectividad, y el tercero es la presentación propia del problema en base a un lenguaje técnico, político e ideológico para que de esta manera la autoridad pública pueda tratarlo. (Cobb y Elder, 1972, p.57)

Pero la ciudadanía por sí sola no puede tener tanto alcance con la administración central por más de que el sistema de participación ciudadana sea muy fortalecido, la insatisfacción ciudadana por medio de movilizaciones son los principales medios para lograr que la administración pública preste atención a los requerimientos ciudadanos, estas movilizaciones siempre a cargo de colectivos que defienden ideologías y posturas frente al sistema que se está manejando, que por lo general casi siempre existe una contraparte que defiende la actual administración y contradice los ideales de los colectivos manifestantes, pero si defiende sus intereses propios, la mayoría de veces son los grupos que cuentan con mayores recursos económicos.

Para Chevallier (1986), existen tres tipos modos de ingresar a la agenda pública y estos se encuentran categorizados por su posición estructural dentro de la sociedad en forma de mediadores entre el estado y las demandas como lo son: los mediadores políticos compuestos por: partidos políticos, colectivos y gremios que son quienes canalizan las peticiones de sus bases para formar un documento de peticiones y tratar de institucionalizarlo, el segundo por

parte de mediadores sociales que no son más que personajes ilustres dentro del ámbito social e intelectual quienes con sus investigaciones logran proveer a la administración pública de soluciones a varios problemas, el tercero y último son los mediadores administrativos quienes son los que en calidad de servidores públicos pueden generar cambio y mejoras en el sistema en el que están desempeñando sus funciones.

2.2.5.1.4 Respuestas de las autoridades.

Para Meny y Thoenig (1992), el reconocimiento de un problema público por parte de las autoridades no significa que piensen actuar y dar solución sobre el mismo, la solución de un problema social en la agenda pública de un gobierno, está sujeta a las constantes evasivas de los responsables políticos al momento de solicitar su pronta resolución, una de esas formas es “recibir y escuchar representantes fingiendo un gran interés para el problema y prometer ocuparse pronto de él.”(Roth, 2002, p.69)

Pero la verdad que la prestación de atención por parte de los responsables políticos a los problemas hace parte de una estrategia política e ideológica, que busca únicamente generar acciones enmarcadas dentro de los objetivos y metas de un partido, por medio del interés de un colectivo de poder, y esto es ratificado por Roth (2002), al mencionar que “la política consiste en determinar quién obtiene qué, cuando, y como.”.

Esta forma de llevar a cabo una administración ha generado el poco desarrollo que tienen hoy por hoy los países latinoamericanos, que no se encuentran realizando su labor en función del interés colectivo, prestando atención a los requerimientos de un representante social, sino que el accionar administrativo está anclado puramente a intereses de poder, quienes son los que invierten recursos económicos en campañas y proyectos que solamente se realizan con el objetivo de cumplir ideales partidistas y de esta forma poder mantenerse en la cúspide de la atención ciudadana, el pueblo por otro lado nos mantenemos satisfechos con obras sin sentido que no benefician el desarrollo local sino que logran mantener distraído al populacho por un corto lapso de tiempo, hasta olvidar lo que realmente es necesario en la sociedad, tal cual como lo dice Juvenal (circa 100 A. D.) en su obra Sátira X, pan y circo para el pueblo (Panem et circenses).

2.2.5.2 Formulación de políticas públicas como solución a los problemas.

2.2.5.2.1 Formulación de decisiones.

Ya en este punto el estado hace uso de su aparataje político administrativo para elegir una solución a la problemática anteriormente expuesta, la formulación de decisiones según Roth

(2002), toma la figura de un embudo por donde entran un número grande de alternativas para resolver un problema y poco a poco se van desagregando las opciones que menos valía tienen en todo su proceso de selección ante el raciocinio de los actores inmersos en este lobby administrativo.

Los actores (políticos, representantes sociales, económicos, administrativos, morales y científicos) que intervienen en esta formulación de decisiones mediante argumentos y contrargumentos, influyen sobre el proceso de decisión de estas a partir de sus intereses propios y recursos tanto materiales como ideológicos. (Roth, 2002, p.73)

2.2.5.2.2 La planificación como apoyo en la decisión política.

La importancia de ejecutar una toma de decisiones asentada en una planificación permite identificar los valores y objetivo para aplicar ante el problema enfocándose directamente en el ¿Qué? y el ¿Por qué?, queremos solucionar el problema esto viene a ser el eje primordial de este proceso de planificación, lo que permitirá hacer un análisis más técnico al momento de tomar las decisiones por parte de la autoridad administrativa.

En el Ecuador las políticas públicas que se emiten por parte de las autoridades competentes sin importar cuál sea el nivel del gobierno a emitir, tienen que estar enfocadas en cumplir las metas y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, que es el documento que pone el norte al accionar administrativo del Estado y que vela por hacer cumplir sus ideales políticos en función de la capacidad que se tiene para solucionar un problema desde el ya determinado modelo de Estado que se está llevando.

2.2.5.3 Implementación de las políticas.

Si para algunos el final de la problemática generada en el entorno social previo a la toma de decisiones culmina con la implementación de la política pública, para otros es el comienzo de una nueva etapa y un nuevo problema que vienen a ser el impacto y su aceptación en el entorno para el que fue creada, si vamos a la definición de lo que se trata la implementación de la política pública, no es más sino la puesta en marcha de la decisión tomada en consenso para la resolución de un problema se podría decir que es una etapa experimental de lo anteriormente creado.

Para Clausewitz, citado por Roth (2002), la implementación de la política pública es “la continuación de la lucha política con otros medios, actores y escenarios diferentes que permiten poner en marcha lo idealizado”, que si bien el autor contemplo que el escenario en donde fue planificada la medida no es la misma del escenario en donde se la pondrá en marcha pues hay

muchas variantes que al momento de idealizarla no se toman en cuenta es por esto que su definición se la puede complementar con la definición de Pressmann citada por Wildavsky (1998), al explicar que la política de implementación es la determinante definitiva del resultado.

En muchos de los casos según Roth (2002), la implementación de una política con la finalidad de dar solución a un problema es un error que desemboca haciendo un problema mayor con su puesta en marcha, y todo esto radica en la forma en la que fue emitida la misma el análisis que fue realizado antes de su creación y la experticia de las personas que debatieron su creación, que muchas veces no logran ser afectados directamente en el problema y carecen de conocimiento de la afección social.

Los analistas de las políticas públicas y su implementación atribuyen esta causalidad a que no existe un lazo entre la afección y la creación y que genera un resultado pésimo en la ejecución, para ello se han idealizado dos modelos normativos de implementación. (Hargrove, Roth 2002)

2.2.5.3.1 Enfoque top- down de implementación.

Este enfoque data de la clásica forma de la administración aludiendo a su nombre “de arriba hacia abajo”, o del centro a la periferia, toma el modelo político administrativo tradicionalista en donde según Meny, Roth (2002) trata de la administración como eje central y su predominio jerárquico de autoridad dentro del aspecto político, administrativo y su capacidad para generar bienestar general buscando siempre la eficiencia. Thoenig (1985) a su vez critica este enfoque de análisis político administrativo debido a que los problemas que surgen a partir del momento de implementación de esta son resultado de la mala coordinación y falta de control en su proceso de creación.

El Estado en medio de este enfoque no permite vislumbrar lo que sucede abajo en donde se origina la causa de la insatisfacción, el análisis que genera la administración desde su puesto superior carece de una estructurada y planificada visión, solamente al tomar como referencia la opinión de ciertos grupos de poder o medios informativos y la sugerencia de posibles soluciones por parte de estos, que de pronto si tienen objetividad pero no la correcta forma de dar solución al problema existente, y la búsqueda de la eficiencia por parte de la administración hace que la implementación perfecta sea perfectamente inalcanzable y que a pesar de que no logran resolver el problema vuelven a intentarlo una y otra vez. (Roth, Wildavsky, 1998, p.355)

2.2.5.3.2 Enfoque bottom - up de implementación.

Popularmente conocida como “de abajo hacia arriba”, creada principalmente como medio para combatir la ineficiencia y los malos resultados de su antecesora top – down, para Roth (2002),

este enfoque comienza desde la base del problema con la finalidad de construir una política paso a paso y estructurarla técnicamente mediante un proceso ascendente, en el medio privado este enfoque ha colaborado como método de análisis para mejorar su calidad en tanto al servicio prestado partiendo desde la opinión del cliente y recreando organizadamente una reestructuración de procesos pasando por la administración hasta la readecuación de normativas legales.

Dentro del sector público este enfoque precisa dar un análisis más técnico en base al acercamiento del problema, el estado como ente solucionador de conflictos debe ir a la fuente de la insatisfacción que vendría a ser la ciudadanía o el colectivo social insatisfecho, valorar sus opiniones y sugerencias y de esa forma encaminar un proceso técnico previamente estructurado para modificar la causa de malestar ciudadano, solo de esta manera el Estado podría mejorar en gran medida el problema específico, sin correr el riesgo de tener una implementación imperfecta.

2.2.5.3.3 La implementación como problema político.

Para Wildavsky (1973), generar una política e implementarla dentro de un gobierno subnacional o nacional, genera un resultado perfectamente imperfecto gracias a los diferentes puntos de vista de los actores políticos y sociales que tienen injerencia sobre las decisiones tomadas al principio de la realización de la política pública y que por intereses particulares la política que se termina implementando es totalmente diferente a la inicial.

De esta manera podemos llegar a la conclusión de la forma en la que las políticas públicas toman y curso de cambio al momento de hacerla practica debido a que la voluntad del pueblo juntamente con las necesidades es unas, pero los intereses partidistas de ciertos grupos políticos tienden a cambiar el objetivo del ciclo de políticas públicas inicial y que terminan por afectar los intereses de la ciudadanía.

2.2.5.3.4 La implementación como proceso y aprendizaje.

El punto de llegada de la implementación de la política pública dentro del campo social no solamente es un motivo que pretende generar una forma de satisfacción y resolución de problemas que afectan a un grupo social o una comunidad sino que también implica un proceso de aprendizaje total para los funcionarios que se encuentran tras su construcción de forma que les permite mejorar diversos aspectos mediante una reflexión crítica sobre las incongruencias y errores de la política en marcha para de esa manera poder mejorar los aciertos y buscar alternativas para eliminar totalmente los errores en futuras políticas a implementar.

2.2.5.4 Evaluación de políticas públicas.

La evaluación de políticas públicas se trata del monitoreo integral de la acción pública mediante la cual se busca analizar el resultado de ciertos planes y proyectos y el desempeño que han tenido las instituciones encargadas de ponerlos en marcha dichas acciones, de la misma forma la evaluación de políticas públicas es la última etapa en ciclo de las políticas públicas y es de primordial importancia pues ayuda en la verificación del éxito en el trabajo realizado anteriormente.

Para Rossi y Freeman (1989), el proceso evaluativo hace referencia a “un sistema aplicado de procedimientos investigativos que valoran el diseño, la conceptualización, la aplicación y el cumplimiento de los programas de intervención social” en la misma línea de concepto se encuentra la definición de Chelimsky (1985) quien define a la evaluación como la parte de un método investigativo que valora su diseño, implementación y efectividad de los programas puestos en marcha.

2.2.5.4.1 Tipos de evaluación.

Los tipos de evaluación de políticas públicas parten de diferentes aspectos o intereses que motivan el estudio o análisis del desenvolvimiento de estos, estos varían desde el propósito de la evaluación, la naturaleza de su estudio hasta la relación de estudio que tiene el organismo evaluador con el ente evaluado, todo esto siempre con el único objetivo de controlar y dar seguimiento al buen desarrollo de las acciones puestas en marcha.

2.2.5.4.1.1 Por el propósito específico que motiva la realización de la evaluación.

2.2.5.4.1.1.1 Formativa

Para Urbanos (2012), la evaluación formativa se centra en evaluar el correcto desempeño de los programas o acciones puestas en marcha, el correcto funcionamiento y las dificultades presentadas durante su desenvolvimiento en el área, solo de esa manera le permite al evaluador localizar deficiencias y centrarse en puntos de mejoras a las falencias encontradas.

Este tipo de evaluación es primordial en todo el proceso de implementación debido a que la etapa evaluadora debe centrarse en los fallos que tienen las políticas implantadas, para que de esa manera se pueda tomar cartas en el asunto y recurrir a estudios profesionales o simplemente eliminar algún tipo de procedimiento que cause problemas en el buen funcionamiento de las políticas implementadas.

2.2.5.4.1.1.2 Conclusiva o de resultados

También llamada evaluación de balance y permite realizar un análisis comparativo en tanto a resultados obtenidos mediante un análisis previo gracias a la recopilación de información sobre el desarrollo del proyecto, tal cual como lo manifiesta Urbanos (2012), quien precisa una comparación de resultados con programas sociales implementados que tengan objetivos similares, o si bien sea dirigido al mismo sector social o a un grupo social parecido.

Esta forma de evaluación permite tener una base de respuestas a los cuestionamientos de los implementadores en tanto debe continuar en marcha el programa o hasta qué punto está cumpliendo con su misión la política implementada.

2.2.5.4.2.2 Por la naturaleza del estudio.

2.2.5.4.2.2.1 Descriptiva

Genera mayor eficiencia al realizar un estudio en base a los resultados a lo largo del tiempo, de esta manera se obtienen datos cuantitativos que permiten al ente evaluador tomar hincapié sobre posibles falencias en algún punto del programa implementado, con el objetivo de profundizar mayormente en los errores de lo implementado.

2.2.5.4.2.2.2 Analítica

Permite realizar un análisis sobre el comportamiento del problema suscitado tras implementar la política pública, permite medir su efecto ante el grupo social afectado y aporta con la construcción de nuevos modelos de acción para responder favorablemente a las falencias en los proyectos, este tipo de evaluación se denomina también respuesta de causa efecto.

2.2.5.4.2.3 Por la relación del evaluador con el organismo que encarga la evaluación.

2.2.5.4.2.3.1 Interna

El tipo de evaluación interna tiene como protagonista auditor a un responsable de la misma unidad evaluada, este tipo de evaluación supone características ambiguas entre beneficios y problemas, por un lado al ser propio de la unidad supone mayor conocimiento de las áreas a investigar y sobre las necesidades de la misma a mejorar, pero también trae inconvenientes a la introducción de cambios para el mejoramiento del mismo pues se puede interponer a modo de obstáculo en el mejoramiento y el reconocimiento de falencias al interior de las instituciones. (Urbanos, 2012, pag.9)

2.2.5.4.2.3.2 Externa

Este tipo de evaluación tiene como característica principal la presencia de evaluadores profesionales ajenos a la organización responsable de la evaluación, y el principal beneficio de este tipo de evaluación es la imparcialidad que tienen los profesionales en el campo de la auditoría, pero brindan su apoyo con un punto de vista particularmente diferente al de un funcionario interno de la institución. (Urbanos, 2012, pag.9)

2.2.5.4.2.4 Finalidad y objeto de la evaluación.

Al momento de hablar sobre la finalidad y objeto de la evaluación de la política las públicas podemos encontrar diferencias en torno a su propósito, tal cual como lo define la Real Academia de la Lengua Española (2020) quien define a objetivo como “el fin o intento a que se dirige o encamina una acción u operación” y por otro lado también nos define a los fines o finalidad como “el motivo con que se ejecuta una cosa”.

De esta manera la evaluación ha proporcionado la facilidad de obtener información para poder facilitar la discusión entre los altos puestos administrativos con la finalidad de mejorar la toma de decisiones. (Carol Weiss, 1998: pág. 25)

Como objetivos principales de la evaluación Chelimsky (1987) nos manifiesta que permite corregir falencias durante el proceso de desarrollo de un programa como también permite dar continuidad, mejorarlo o detener el programa según sus resultados vertidos. Pero por otro lado la finalidad es la misma en todo proceso de implementación de políticas, planes o proyectos y es mejorar la situación en la que se encontró un cierto grupo o sistema que se ha venido implementando desde hace tiempo y que no ha permitido dar conformidad a la ciudadanía.

2.2.6 Participación ciudadana.

La concepción de lo que es participación ciudadana se deriva en un concepto referida a la democracia participativa que para la autora Annunziata (2009), es “el papel de los ciudadanos frente a los procesos administrativos y de toma de decisiones con su rol de opinión sobre los mismos”, de la misma manera, Hart (2017) nos manifiesta que la participación es la capacidad para expresar decisiones que sean reconocidas por el entorno social y que afectan a la vida propia y/o a la vida de la comunidad en la que uno vive.

Es decir la participación es el papel que cumple el ciudadano frente a cualquier forma de decisión que los gobernantes acojan frente a los problemas suscitados dentro de un territorio, pero la participación ciudadana va más allá pues no solo se encarga de elegir autoridades, sino que también está enfocada en fiscalizar las decisiones tomadas por las autoridades, mismas que

mediante el proceso de rendición de cuentas el ciudadano puede evaluar la aceptabilidad del proceder gubernamental de los funcionarios frente a la resolución de algunos problemas ya sea de servicio administrativo o de bienestar social para una comunidad, dentro de nuestra investigación la participación ciudadana es tomada en cuenta como teoría a estudiar, por su alto valor de influencia que propicia en cuanto a la calidad del servicio en el transporte público se trata pues es el ciudadano quien es el encargado de evaluar si un servicio es de calidad o no y es quien propone los cambios y mejoras en cualquier forma de servicio público.

2.2.7 Servicio de transporte público.

El servicio de transporte público es conceptualizado por, Molinero y Arellano (2014) como una sistema de movilidad ciudadana que opera organizadamente con frecuencias sobre rutas fijas y con horarios ya establecidos y que están al alcance de cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida, por otro lado en la ciudad de Tulcán, el servicio de transporte público está enfocado específicamente al servicio prestado por autobuses u otro tipo de unidades, al respecto de esto Pérez y Gardey (2010) coinciden en que este tipo de servicio se le puede denominar como transporte de dominio privado, ya que los vehículos pertenecen a personas o compañías particulares quienes están al frente del mantenimiento y se encargan de cumplir un acuerdo con instancias gubernamentales para brindar el servicio de transporte a la comunidad.

Es por esto que el servicio de transporte público en la ciudad de Tulcán se lo puede concebir como un servicio de dominio privado, pues son tres cooperativas de transporte con ánimo de lucro mediante un acuerdo con el GAD “Gobierno Autónomo Descentralizado” Municipal de Tulcán, este servicio es organizado mediante una ordenanza municipal y mediante una aprobación previa de la Agencia Nacional De Transito Transporte Y Seguridad Vial, que son quienes definen las rutas e intervalos de tiempo de cada unidad y el alcance del servicio prestado dentro la periferia urbana de la ciudad de Tulcán.

2.2.8 Gestión del transporte público.

La gestión de la movilidad en el transporte público es una respuesta común y en aumento para erradicar los problemas del transporte debido a sus bajos costos y múltiples beneficios, tomando en cuenta el manejo de recursos limitados para dedicar a infraestructura del transporte en las ciudades, en donde mayoritariamente priman calles angostas y sobrepobladas, espacios limitados para el estacionamiento y diferentes tipos de usuarios en las calles, lo que conlleva

conflictos en relación con el espacio y riesgos de choques y colisiones entre automóviles. (Litman, 2006)

En términos generales como estrategias útiles para la gestión del servicio de transporte público que propicien un uso más eficiente de los recursos del transporte urbano es direccionar la gestión no solo enfocada en el movimiento de la gente y sus bienes sino también de los automotores y de esta manera le da prioridad al transporte público especialmente en ciudades bajo condiciones de congestión urbana.

2.2.9 Las políticas de Estado dentro de la gestión del sistema de transporte público.

La gestión del transporte público requiere de una cuidadosa planificación, administración y aplicación, pues con frecuencia se necesitan reformas a las políticas y a las instituciones para lograr corregir fallas existentes que generen soluciones de gestión para el problema del transporte. Esta forma de gestión requiere que los funcionarios públicos y autoridades en colaboración con el público en general respete mejor los modos alternativos como es el transporte personal en buses y se alejen de la visión de automóvil propio y adoptar al transporte público como el transporte del futuro. (Litman, 2006)

Es muy necesaria la intervención constante por parte del estado en precautelar el buen funcionamiento del sistema de transporte público en las ciudades pues las políticas que favorecen el viaje en autobús apoyan al desarrollo económico y el buen uso del transporte urbano aumenta la productividad mejorando la movilidad en una forma más rentable sin dejar a un lado lo amigable que es con el ecosistema las bajas emisiones de Co2 que emiten las grades masa de vehículos particulares que transitas por las calzadas diariamente, con esto también el estado busca generar una educación de transito mediante las leyes de transito que fomentan el buen uso y equipamiento de las unidades de transporte como el mantenimiento a aceras y paradas y la implementación de impuestos en los combustibles a los vehículos que no sean de servicio público sino de uso particular.

2.2.10 Calidad y satisfacción en el servicio

La calidad dentro de un servicio para, Larrea (1991), está enfocado en la complacencia de las necesidades e intereses que tiene el usuario sobre algún tipo de servicio que busca que satisfaga su necesidad, en otras palabras, es la corroboración de la finalidad que se buscaba alcanzar con un servicio y de esta manera concluir que el individuo evaluador de la calidad en algún tipo de servicio es el cliente o usuario y no el prestador de este. (Melara, 2018)

De esta forma, cuando hablamos de la calidad en el servicio hay muchos factores evaluativos que debemos tener en cuenta, de primera mano el tipo de necesidad que tenemos, claro está en la investigación a desarrollar, la temática del servicio que necesitamos evaluar, es por esto que la necesidad a satisfacer es la movilidad de ciudadanos , por otro lado tenemos las expectativas que tiene el consumidor del servicio frente al mismo, en esta investigación la expectativa a evaluar sería la comodidad que siente el usuario al abordar las unidades de transporte, el tiempo empleado para llegar al destino, y lo más importante la atención al usuario y la empatía que se genere entre este último y los trabajadores de las unidades como bien lo manifiesta Duque (2005), en establecer una relación mutua de satisfacción en expectativas entre el usuario y la organización.

2.2.11 Políticas de calidad

Puede definirse como el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad se trata de un documento escrito, que debe formar parte de la memoria de cada organización. Lo ideal es que esté integrado a otros como el de Riesgos Laborales, la Misión, la Visión, los objetivos y otros planes específicos. Para la norma ISO (9001), existen dos condiciones que determinan la Política de Calidad de una organización: la primera, que esté documentada y descrita en un documento de consulta y de fácil acceso; la segunda, que sea impulsada desde las esferas directivas al resto de dependencias y órganos de la empresa. La Política de Calidad no sólo demuestra el compromiso de cada organización en esta materia, sino que además es esencial para iniciar cualquier proceso de certificación, como por ejemplo el que define la norma ISO 9001. Sin esta política, es imposible que pueda hablarse de acciones para la mejora de los procesos internos. (ISO 9001, 2015)

Una política ha de ser asumida y entendida por todos los niveles de la organización, para lo cual, es comunicada al personal del transporte público a través de charlas y reuniones y está expuesta en distintos puntos de la empresa y disponible para terceros, dentro de una política de calidad hay muchos factores a desarrollar para poder alcanzar la mayor satisfacción por parte de los usuarios:

- En primera instancia midiendo los servicios prestados y evaluando si se cumplen con las expectativas y necesidades de los clientes como también establecer parámetros adecuados para el uso, las prestaciones, la seguridad y la fiabilidad.
- La reducción de costes debe ser una meta permanente, mediante la reducción de reclamaciones y sanciones.

- Informar, formar y motivar a todas las personas de la organización; para que tengan la capacidad suficiente para ejercer su trabajo de forma satisfactoria y con los menores riesgos posibles para su seguridad, la de los usuarios del servicio.

2.2.12 Satisfacción en el transporte público

Generalmente la medición de la satisfacción y calidad en transporte público se realiza en distintas dimensiones, cada una con cierto número de factores, por ejemplo, una dimensión sería el autobús, asociado a factores como la limpieza o el estado físico Hensher (2010). Otros factores ligados al servicio son posibles cuantificar, como el tiempo y costo (tarifa) de viaje, insumos que se consumen durante el desplazamiento. En este sentido, las escalas según Cañadas y Sánchez (1998) manifiesta que “Likert permiten recabar entre los entrevistados información acerca de las percepciones de los niveles de los factores presentes en la oferta del transporte público con menor ambigüedad”.

De esta manera la satisfacción del cliente es medida en torno al servicio prestado por parte de las empresas de transporte público de buses y evitar una serie de errores que pueden llevar a dañar la imagen del servicio adquirido como son: el comportamiento antisocial, entre empleados, entre pasajeros, daño a la unidad, y acciones vandálicas hacia la infraestructura o vehículos del transporte público que interfieren con la seguridad de los pasajeros por otro lado las mujeres pueden ser presas del acoso sexual durante sus traslado.

2.3 MARCO LEGAL

Tabla 1. Artículos de la Constitución de la República del Ecuador

Norma legal	Artículo	Contenido
<p style="text-align: center;">CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR</p>	<p style="text-align: center;">TITULO V ORGANIZACION TERRITORIAL DEL ESTADO Capítulo primero Principios generales Art. 264.- Numeral 6</p>	<p>Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:</p> <p>6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.</p>
	<p style="text-align: center;">TITULO VII REGIMEN DEL BUEN VIVIR Sección décima Población y movilidad humana. Art. 394.-</p>	<p>El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.</p>

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008).

Elaborado por: Investigadores

Tabla 2. Artículos De Ley Orgánica De Transporte Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial.

Norma legal	Artículo	Contenido
<p>LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL</p>	<p>LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL Art. 3</p>	<p>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.</p>
	<p>CAPITULO IV DE LAS COMPETENCIAS DE LOS GOBIERNOS AUTONOMOS DESCENTRALIZADOS REGIONALES, MUNICIPALES Y METROPOLITANOS Art. 30.5.</p>	<p>Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán las siguientes competencias: c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector.</p>
	<p>TITULO II DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE CAPITULO I DE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE Art. 52</p>	<p>El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas animales y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.</p>

	<p style="text-align: center;">CAPITULO II DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE CAPITULO I DE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE Art. 55.-</p>	<p>El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.</p>
<p style="text-align: center;">CAPITULO II DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE CAPITULO I DE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE Art. 56.-</p>	<p>El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado u otorgado mediante contrato de operación a operadoras legalmente constituidas. Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. Comprende también al que se presta mediante tranvías, metros, teleféricos, funiculares y otros similares y será servido a través de rutas, cables o fajas transportadoras preestablecidas. Nota: Inciso primero sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de diciembre del 2014.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPITULO II DE LOS SERVICIOS CONEXOS DE TRANSPORTE TERRESTRE</p>	<p>Las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el</p>	

	Art. 61.-	embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad. El funcionamiento y operación de estos sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, gobiernos Autónomos Descentralizados o de particulares, están sometidos a las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos. Todos los vehículos de transporte público de pasajeros, que cuenten con el respectivo título habilitante otorgado por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o por el organismo competente, deberán ingresar a los terminales terrestres de las respectivas ciudades, para tomar o dejar pasajeros.
--	-----------	---

Fuente: Ley Orgánica De Transporte Terrestre Transito Y Seguridad Vial. (2010)

Elaborado por: Investigadores

Tabla 3. Código Orgánico De Organización Territorial, COOTAD.

Norma legal	Artículo	Contenido
<p align="center">CODIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD</p>	<p align="center">Capítulo IV Del Ejercicio de las Competencias Constitucionales Art. 130.-</p>	<p>Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte. - El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma: A los gobiernos</p>

autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal. La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código. Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte regional; y el cantonal, en tanto no lo

asuman los municipios. En lo aplicable estas normas tendrán efecto para el transporte fluvial.

Fuente: Código Orgánico De Organización Territorial, COOTAD. (2010)

Elaborado por: Investigadores

III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1 Enfoque

El enfoque cualitativo “Utiliza la recolección de datos y análisis para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pp. 7-8).

El enfoque cualitativo se lo llevó a cabo dentro del proceso de esta investigación con la aplicación de técnicas investigativas como entrevistas y encuestas las cuales permitieron que recopilar información a las interrogantes que surgieron dentro de la investigación, así como también la interpretación de los datos que se obtuvo como resultado de esta.

3.1.2 Tipo de Investigación

3.1.2.1 Explicativo

“Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 95).

Este tipo de investigación se utilizó debido a que se detalló en base a la función y efecto de las políticas públicas que el GAD de Tulcán implementó y el proceso de identificación, formulación, implementación y evaluación de estas, que se encuentran sujetas al sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

3.1.2.2 De campo

Este estudio recolectó datos directos de la fuente del problema, “tomando contacto directo el investigador con la realidad, con el fin de obtener información de acuerdo con los objetivos planteados, a través de las técnicas de recolección de datos” (Herrera, P., Medina, A., Naranjo, S. 2008, p. 95).

Se tomó en cuenta la investigación de campo por motivo de que la información que recopilamos mediante encuestas y entrevistas fue obtenida desde fuentes directas a la investigación como son los actores involucrados, autoridades municipales, directivos de las operadoras de transporte público urbano de buses al igual que los usuarios en calidad de pasajeros y las autoridades que se encuentran al frente de la competencia del transporte público de buses en la ciudad de Tulcán.

3.1.2.3 Documental

“Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones”. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2014, p. 95)

Es una investigación documental debido fue inminente el apoyo que recibimos de libros, documentos informativos y legales, para logra establecer el marco teórico sobre el transporte público, la calidad en el servicio, las políticas públicas y las normativas jurídicas que se encuentran al frente del control y regulación del sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

3.2 HIPÓTESIS O IDEA PARA DEFENDER

¿Las políticas públicas influyen en el mejoramiento de la prestación de servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán?

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Operacionalización de la variable independiente

Tabla 4. Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente Políticas Públicas	Tipos de políticas públicas	Reglamentarias Distributivas Redistributivas Constitutivas	Entrevistas	Cuestionario
	Ciclo de políticas públicas	Identificación Formulación Implementación Evaluación	Entrevistas Investigación Bibliográfica	Bibliografía
	Lineamientos	Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica de Transporte terrestre Tránsito y Seguridad Vial COOTAD		
	Participación ciudadana	Democracia participativa Proceso administrativo Toma de decisiones	Entrevistas	Cuestionario

3.3.2 Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 5. Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Dependiente Prestación de servicio de transporte público urbano de buses	Gestión del transporte público	Beneficios Recursos Infraestructura	Revisión de literatura en: documentos, revistas indexadas, revistas científicas, leyes, reglamentos, estatutos, códigos orgánicos, etc.	Bibliografía
	Calidad	Tiempo Costos	Encuestas	Cuestionario
	Satisfacción	Eficacia Eficiencia Atención Confiabilidad	Encuestas	Cuestionario

3.4 MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Inductivo

En este método se hace el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares y llega a hechos con carácter general. Comienza con la observación de los hechos de forma libre y coherente de prejuicios, el fundamento de la inducción es la experiencia, el sujeto de investigación entra en contacto directo con el objeto de estudio (Rosado, 2013).

Este método fue de vital importancia debido a que nos permitió establecer un análisis sobre cómo han influenciado las políticas públicas existentes dentro de la regulación y control en la prestación del transporte público urbano de buses de la ciudad de Tulcán.

3.4.2 Deductivo

“Es un método de razonamiento que toma conclusiones generales para explicaciones particulares; se inicia con el análisis de postulados, leyes, teoremas, etc. para aplicarlos en hechos particulares. Se basa en la observación, hipótesis, deducción y experimentación” (Rosado, 2013).

Se lo enfocó en base a un análisis sobre la influencia que tienen las normas legales sobre el transporte público urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva de los pasajeros en calidad de usuarios.

3.4.3 Analítico

Es un proceso de investigación empírico-analítico que se encarga de descomponer diferentes partes o elementos para poder hacer la determinación de alguna causa, efecto o naturaleza. El análisis realiza estudios y examina algún hecho u objeto en particular, dentro del campo de las ciencias naturales y las ciencias sociales (Pacheco, 2019).

Dirigido a establecer un análisis de la normativa legal y políticas públicas que regulen el transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán, y el efecto que producen en la calidad que oferta el servicio a los usuarios.

3.4.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.

3.4.4.1 Encuesta

Según Malhotra (2004) “las encuestas obtienen información sistemáticamente utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica”. (p.10)

Este instrumento de recopilación de información fue útil en la investigación a desarrollar al momento de extraer información necesaria sobre la opinión que tienen los ciudadanos, en calidad de usuarios en el sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

3.4.4.2 Entrevista

Según, Taylor y Bodgan (1986) “entienden la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones” (p.46).

La aplicación de esta técnica de recolección de datos fue de vital importancia porque estuvo aplicada a las personas que intervienen en el funcionamiento del sistema de transporte público urbano de la ciudad de Tulcán, como son directivos y autoridades que se encuentran como responsables de las instituciones públicas asumiendo la competencia de tránsito en la ciudad de Tulcán.

3.4.4.3 Cuestionario.

“El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (Aparicio, Palacios, Martínez, Verduzco, y Retana, 2009, p.14).

El instrumento aplicado se estructuró con preguntas cerradas las cuales fueron determinadas en la operacionalización de las variables.

3.5 Análisis Estadístico

3.5.1 Población

Según datos obtenidos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) en la ciudad de Tulcán existe una población de 86.498 habitantes para lo cual se tomó estos datos en la investigación como referente para la toma de la muestra.

De acuerdo con la Dirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GAD Tulcán (2018), indica que existe un 92 % estimado de personas que utilizan el servicio de transporte público por lo cual en la presente investigación se tomó en cuenta 79.578 habitantes, quienes utilizan dicho servicio.

3.5.2 Cálculo de la muestra

Como se conoce el número de la Población se realiza el cálculo de la muestra con la fórmula general de la población finita.

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confiabilidad 95% =1,96

P= Probabilidad de ocurrencia=0,50

Q= Probabilidad de no ocurrencia=0,50

e = Error de muestreo=0,05

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N - 1) + PQ}$$

$$n = \frac{79.578 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 (79.578 - 1) + 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{79.578 * 3,8416 * 0,25}{0,0025 (79.577) + 0,25}$$

$$n = \frac{76426,71}{199,19}$$

$$n = 384$$

Una vez realizado el cálculo respectivo se obtuvo como resultado que el tamaño de la muestra es de 384 personas a las cuales se aplicó las encuestas.

Para esta investigación se realizó una muestra probabilística con un muestreo estratificado, según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) el muestreo estratificado es “dividir la población en diferentes subgrupos y seleccionar sujetos de cada estrato de manera proporcional”(p.46), ya que se realizó una distribución en tres sectores de la ciudad de Tulcán: sector norte, sector centro y sector sur en los cuales se hizo una división de las 384 personas para los tres sectores por lo que en cada sector se encuestó a 128 personas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Una vez aplicada la metodología utilizada en el proceso de investigación, se realizó la investigación de campo.

Se aplicó como técnicas recolectoras de información encuestas y entrevistas. Las encuestas fueron dirigidas a los usuarios del transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán, y las entrevistas fueron dirigidas a las autoridades municipales y los directivos de las cooperativas de transporte de buses.

Las técnicas e instrumentos utilizados fueron indispensables dentro del proceso de investigación para poder realizar el análisis respectivo de las políticas públicas de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020.

4.1.1 Análisis de las encuestas aplicadas a usuarios del transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

Una vez recopilada la información arrojada por las encuestas se hizo uso del Programa Estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), para realizar las gráficas respectivas y su interpretación como sustento de la variable dependiente de la investigación.

PREGUNTA 1

Análisis técnico e incorporación de problemas en la agenda pública.

Tabla 6. Incorporación de problemas en la agenda pública

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	78	20,31%
	En Desacuerdo	125	32,55%
	Parcialmente De Acuerdo	12	3,13%
	De Acuerdo	87	22,66%
	Totalmente De Acuerdo	82	21,35%
	Total	384	100%

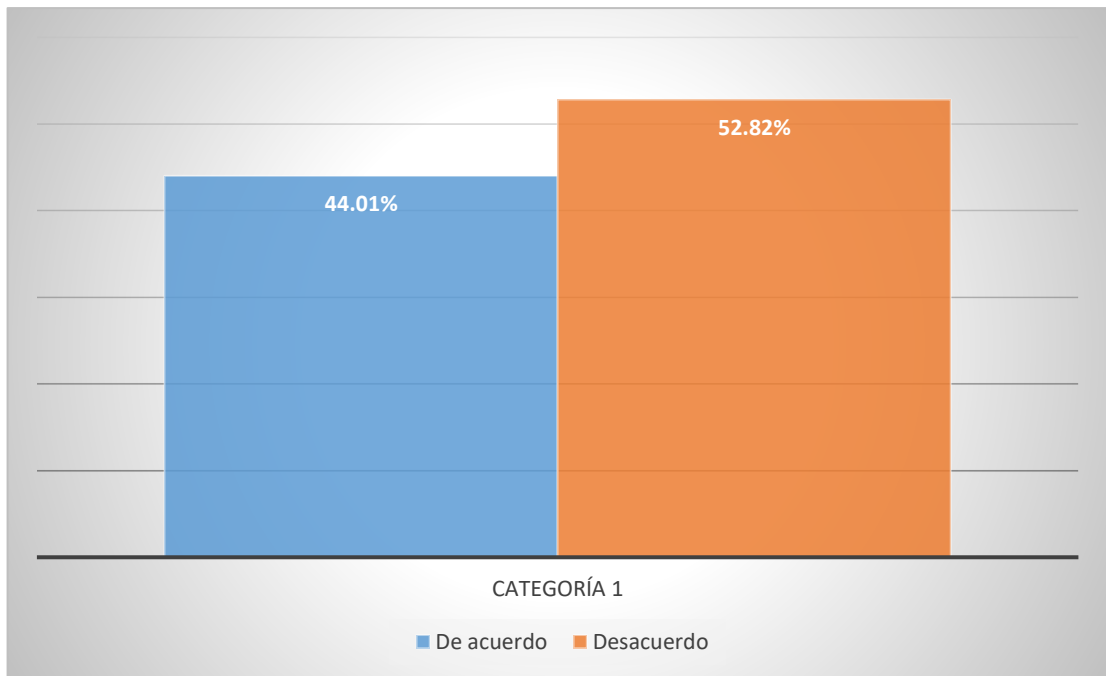


Figura 3. Incorporación de problemas en la agenda pública

En la figura 3 arroja como resultado que el 52.82% del total de encuestados afirman que el GAD municipal de Tulcán no realiza un estudio previo participativo sobre los problemas del transporte público urbano de buses para posteriormente incorporarlos en la agenda pública del GAD.

PREGUNTA 2

Problemas que parten de una visión técnica.

Tabla 7. Problemas que parten de una visión técnica.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	230	59,9%
	En Desacuerdo	116	30,21%
	Parcialmente De Acuerdo	10	2,6%
	De Acuerdo	8	2,08%
	Totalmente De Acuerdo	20	5,21%
	Total	384	100%

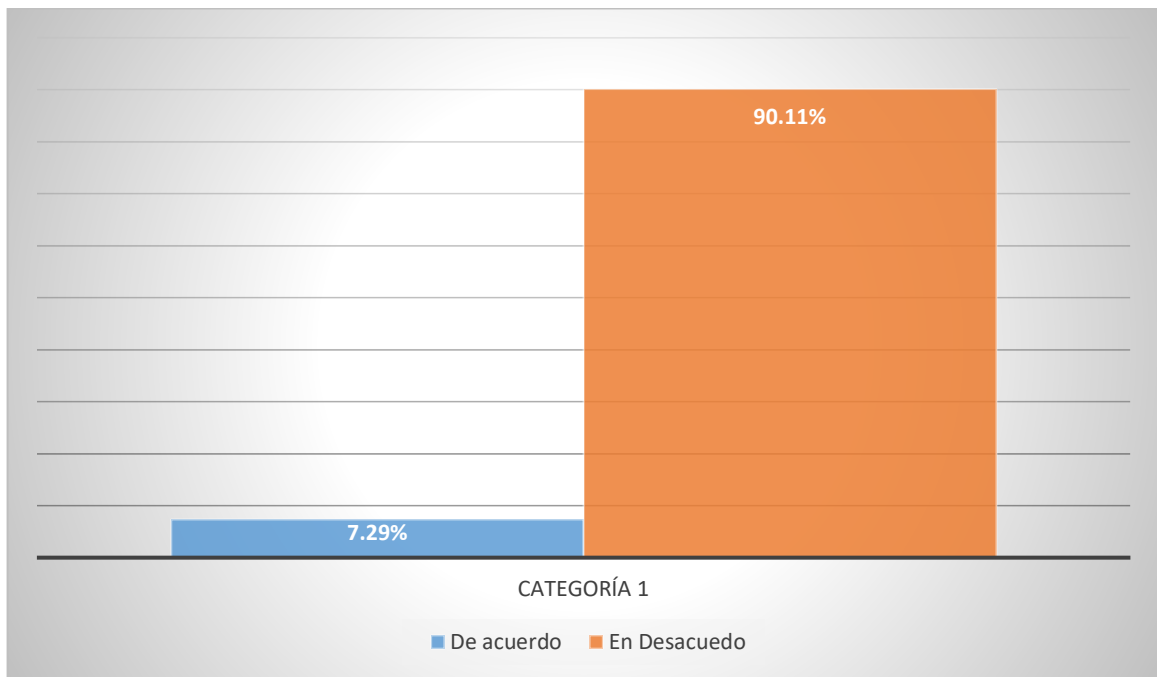


Figura 4. Problemas desde una visión técnica

El 90.11 % sobre el total de opiniones ha dejado en claro que la política actual de transporte no ha sido realizada con visión de un estudio técnico que especifique los problemas a erradicar y las falencias del sistema de transporte público urbano de buses.

PREGUNTA 3

Problemas que parten de la agenda pública del GAD.

Tabla 8 .Los problemas que parten de la agenda pública

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	9	2,34%
	En Desacuerdo	32	8,33%
	Parcialmente De Acuerdo	19	4,95%
	De Acuerdo	79	20,57%
	Totalmente De Acuerdo	245	63,8%
	Total	384	100%

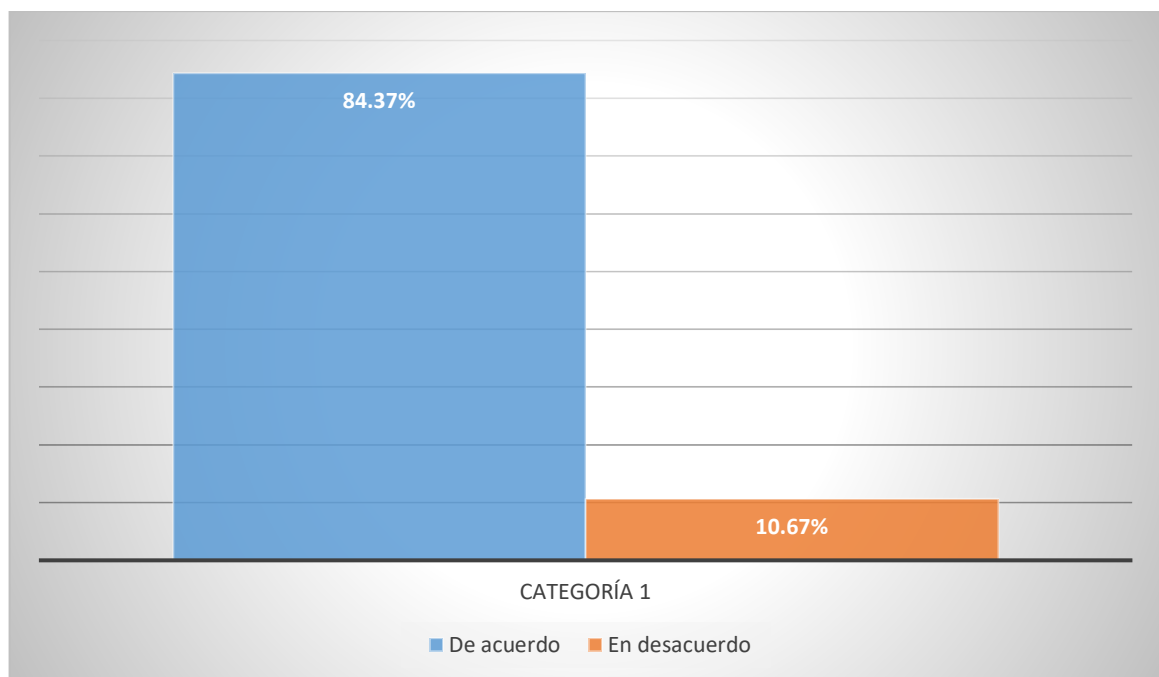


Figura 5. Los problemas políticos parten de la agenda pública

Según el estudio realizado, el 84.37 % de los encuestados están de acuerdo sobre la toma decisiones del GAD municipal del Tulcán en base a intereses e ideologías políticas que nada tienen que ver con la realidad de los problemas que tiene el sistema de transporte publico de buses.

Pregunta 4

Cumplimiento de la normativa por parte de las cooperativas de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

Tabla 9. Cumplimiento de la normativa por parte de las cooperativas de transporte.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	183	47,66%
	En Desacuerdo	172	44,79%
	Parcialmente De Acuerdo	15	3,91%
	De Acuerdo	9	2,34%
	Totalmente De Acuerdo	5	1,3%
	Total	384	100%

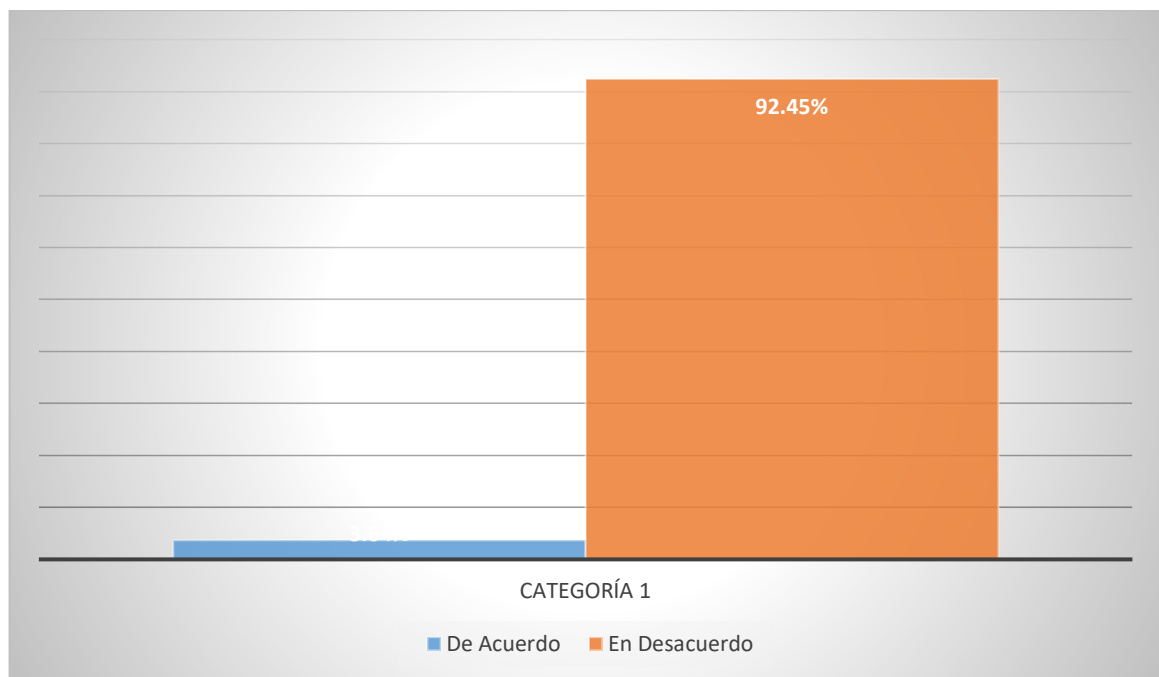


Figura 6. Cumplimiento de la normativa por parte de las cooperativas de transporte de buses

El 92.45% del total encuestado, están en desacuerdo sobre si las cooperativas de transporte público urbano de buses cumplen con las medidas establecidas vigentes, lo que deja claro su inconformidad sobre la calidad del servicio que oferta el transporte urbano de buses.

Pregunta 5

Estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

Tabla 10. Estrategias de mejoramiento de la prestación de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	0,26%
	Parcialmente De Acuerdo	5	1,3%
	De Acuerdo	47	12,24%
	Totalmente De Acuerdo	331	86,2%
	Total	384	100%

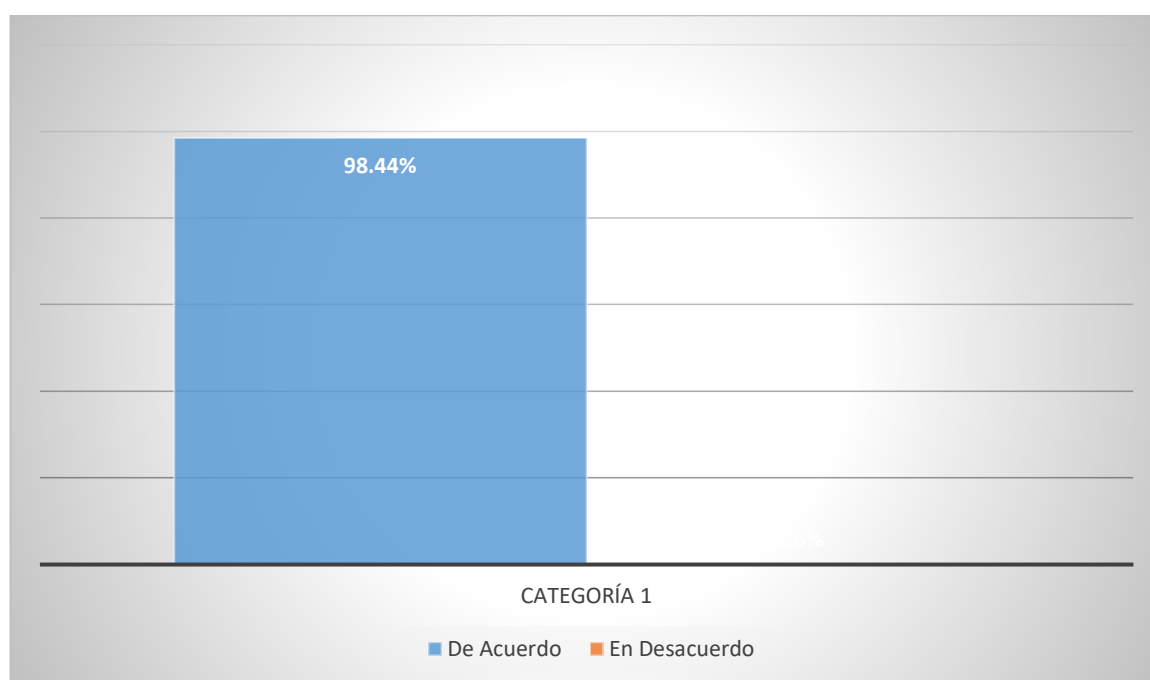


Figura 7. Estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio

El 98.44% de usuarios del transporte público de buses encuestado están de acuerdo en que es necesario generar nuevas políticas que permitan mejorar la calidad del servicio de transporte público que ofertan las actuales operadoras dentro del cantón Tulcán.

Pregunta 6

Continuidad de proyectos de la administración pública en el transporte público urbano de buses.

Tabla 11. Continuidad de proyectos de la administración pública.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	5	1,3%
	Parcialmente De Acuerdo	56	14,58%
	De Acuerdo	46	11,98%
	Totalmente De Acuerdo	277	72,14%
	Total	384	100%

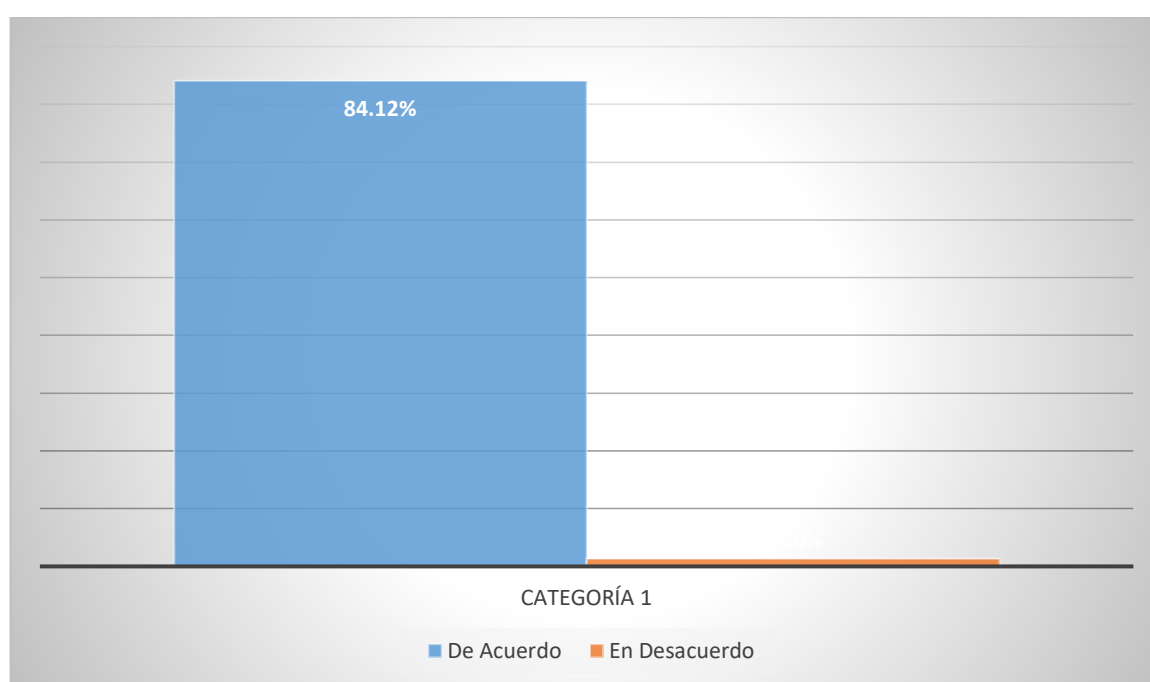


Figura 8. Continuidad de proyectos de la administración pública

Según el gráfico expuesto el 84.12 % de encuestados están de acuerdo que el sistema de transporte urbano de buses no ha tenido mejoras a pesar de los años y a pesar del cambio de administración municipal, pues opinan que es uno de los tantos sectores descuidados de los gobiernos locales.

Pregunta 7

Políticas públicas que solucionan los problemas de transporte público urbano de buses.

Tabla 12 .Políticas que solucionan los problemas de transporte público.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	306	79,69%
	En Desacuerdo	75	19,53%
	Parcialmente De Acuerdo	3	0,78%
	Total	384	100%

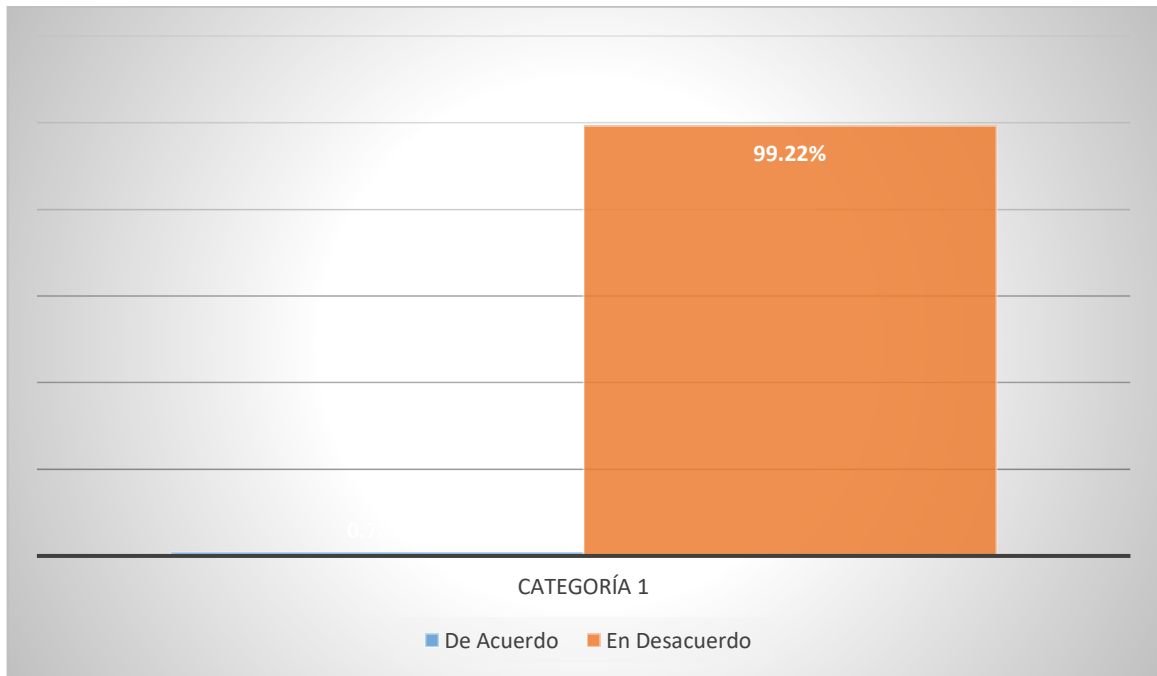


Figura 9. Políticas que solucionan los problemas de transporte público

La grafica presente confirma que el 99.22% del total de encuestados afirman estar en desacuerdo sobre el funcionamiento de las políticas emitidas por la administración actual, y su eficacia para poder erradicar los problemas existentes en el servicio de transporte público.

Pregunta 8

Políticas públicas que garantizan los derechos de movilidad establecidos en la constitución.

Tabla 13. Políticas que garantizan los derechos de movilidad constitucionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	95	24,74%
	En Desacuerdo	41	10,68%
	Parcialmente De Acuerdo	213	55,47%
	De Acuerdo	13	3,39%
	Totalmente De Acuerdo	22	5,73%
	Total	384	100%

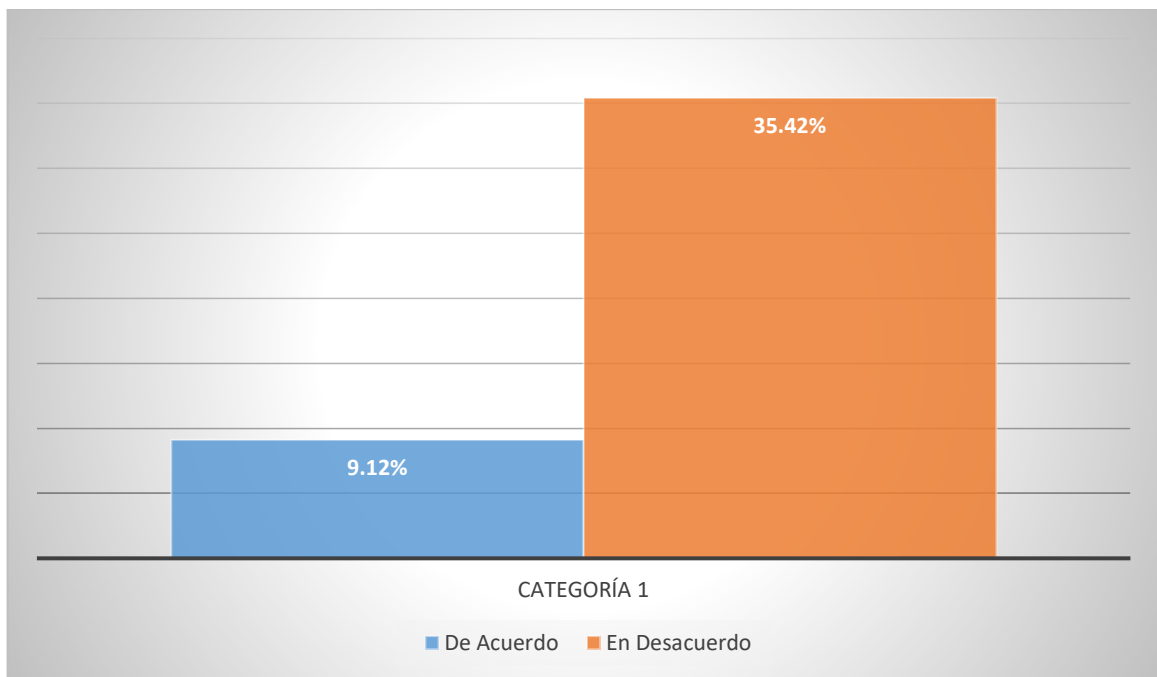


Figura 10. Políticas que garantizan los derechos de movilidad constitucionales

El 35.42% de los encuestados están de acuerdo en que las políticas de transporte publico garantizan los derechos constitucionales sobre el derecho a la movilidad y en tener tarifas que sea incluyentes para los grupos más vulnerables como es el medio pasaje para personas discapacitadas, tercera edad y niños.

Pregunta 9

Nuevas políticas para mejorar el sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

Tabla 14. Nuevas políticas para mejorar el sistema de transporte.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	2	0,52%
	En Desacuerdo	2	0,52%
	Parcialmente De Acuerdo	5	1,3%
	De Acuerdo	10	2,6%
	Totalmente De Acuerdo	365	95,05%
	Total	384	100%

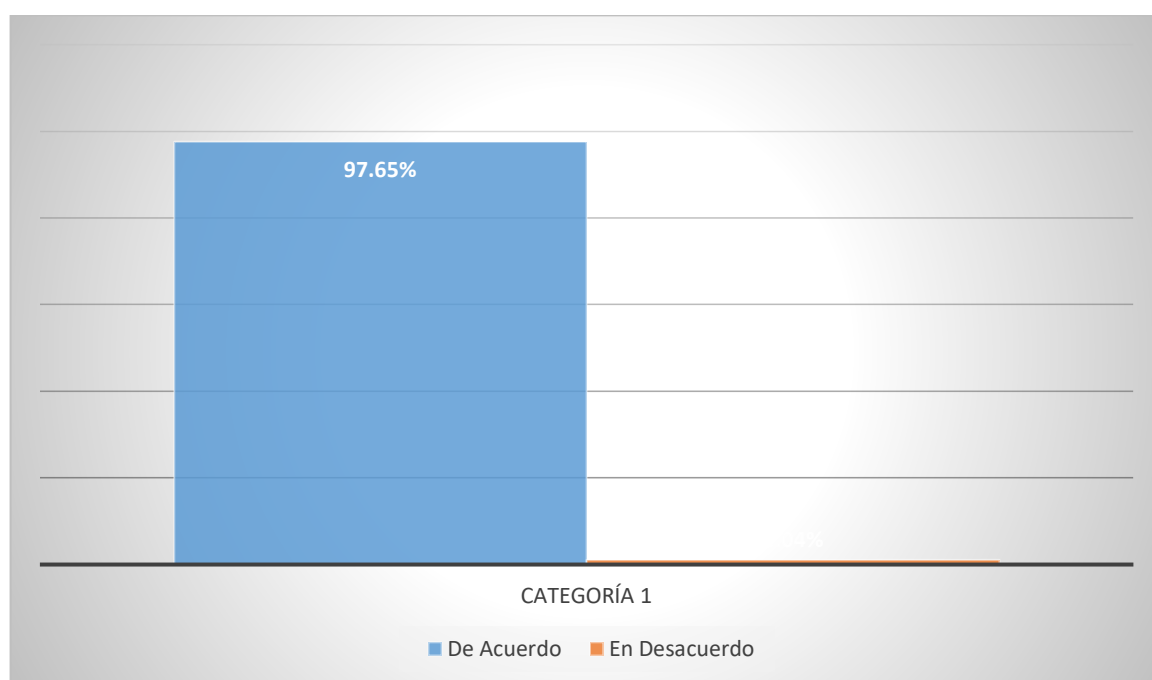


Figura 11. Nuevas políticas para mejorar el sistema de transporte

Dentro del estudio realizado el 97.65% de encuestados están de acuerdo con que se deben generar nuevas políticas dirigidas al transporte público urbano de buses en la localidad con la finalidad de mejorar el servicio y hacer más moderno el servicio ofertado por las cooperativas.

Pregunta 10

Inclusión del sector vulnerable de la sociedad en el sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

Tabla 15. Inclusión del sector vulnerable de la sociedad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	105	27,34%
	En Desacuerdo	243	63,28%
	Parcialmente De Acuerdo	17	4,43%
	De Acuerdo	18	4,69%
	Totalmente De Acuerdo	1	0,26%
	Total	384	100%

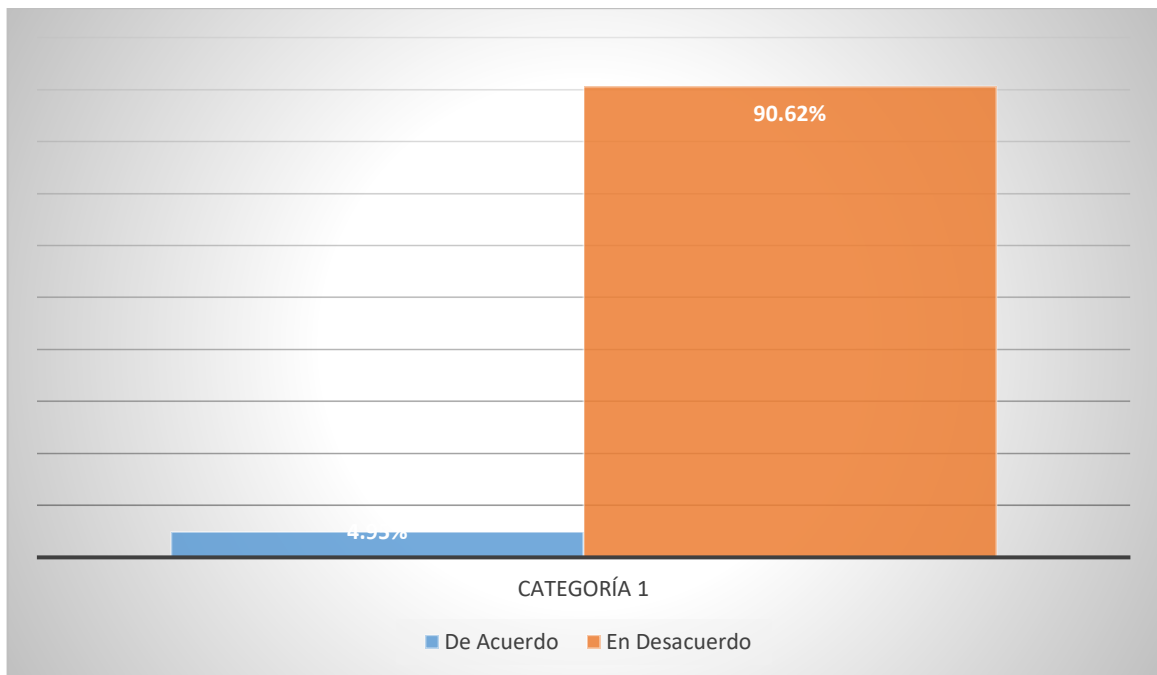


Figura 12. Inclusión del sector vulnerable de la sociedad

El 90.62% de encuestados afirman estar en desacuerdo al momento de llamarlo incluso al sistema de transporte urbano de buses de la ciudad de Tulcán por motivo de que la mayoría de las unidades no se encuentran acopladas físicamente para poder dar un buen servicio a personas con capacidades diferentes a pesar de que en el tarifario si se tiene en cuenta esta labor.

Pregunta 11

Participación ciudadana en la toma de decisiones.

Tabla 16. Toma de decisiones en base a la participación ciudadana.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Total Desacuerdo	198	51,56%
	En Desacuerdo	124	32,29%
	Parcialmente De Acuerdo	27	7,03%
	De Acuerdo	30	7,81%
	Totalmente De Acuerdo	5	1,3%
	Total	384	100%

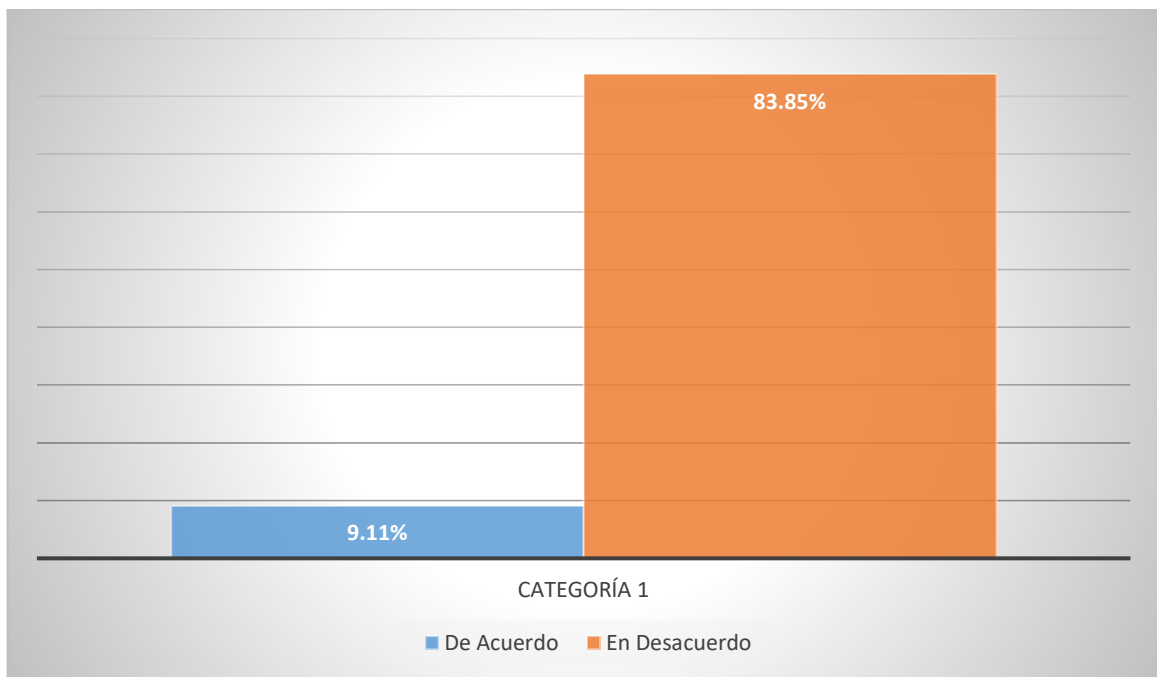


Figura 13. Toma de decisiones en base a la participación ciudadana

La figura expuesta arroja sobre que el 83.85% de personas encuestadas se encuentran en desacuerdo sobre si el GAD municipal ha realizado las políticas públicas emitidas en base a una socialización con los actores involucrados como son los dirigentes de las compañías de buses y los ciudadanos en calidad de usuarios del servicio de transporte para captar sus opiniones y necesidades y plasmarlas en las políticas emitidas.

4.1.2 Análisis de las entrevistas dirigidas al Dr. Cristian Benavides alcalde del cantón Tulcán, William Guerrón director de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GAD de Tulcán y sr. Julio Burbano gerente de las cooperativas de transporte de buses urbanos de Tulcán.

Una vez recopilada la información de las entrevistas se dio paso al análisis de cada pregunta que fue estructurada en base a un cuestionario, información que fue de gran importancia para sustentar la variable independiente de nuestra investigación.

- **Selección de problemas a incluir en la agenda pública del GAD de Tulcán.**

Para Benavides (2021), alcalde de la ciudad de Tulcán, se toma en cuenta la gestión de los dirigentes barriales quienes son los voceros que traen a hacernos conocer sobre un sin número de temas que provocan malestar ciudadano, es entonces cuando se comienza a ver qué decisión es la más viable para poder solucionar ese problema.

En cambio, para Guerrón (2021), director de Tránsito Transporte Terrestre y seguridad Vial del GAD del Cantón Tulcán, manifiesta que se tiene jerarquizado la problemática de manera general, transporte público, sobre el comercial, transporte colectivo sobre el individual, malla vial urbana, ley de tránsito, y ordenanza se contextualizan para su aplicación.

En base a los criterios de los involucrados se puede determinar que, en los problemas existentes dentro del sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán, no se toma en cuenta todos los problemas existentes, sino por el contrario solo se les da paso a los que las autoridades municipales consideran que se le debe dar solución, más no los problemas que la ciudadanía espera que sean solucionados.

- **Definición técnica de problemas públicos.**

Según Benavides sin lugar a duda el GAD cuenta con un plan maestro elaborado en el año 2016 donde establece que el municipio de Tulcán planifica toda la problemática de la infraestructura de la red vial en sus diferentes ítems y connotaciones entonces todo está regulado en un plan maestro.

De igual manera Guerrón manifiesta que está definida en el plan de movilidad y en el plan maestro de transporte de manera sistemática.

De acuerdo con lo mencionado dentro el transporte público no existe un estudio previo participativo para determinar los problemas que existen, ya que toda la problemática se encuentra sujeta a un plan maestro, lo cual no permite que la ciudadanía de su opinión sobre los

verdaderos problemas que existen en el transporte público, teniendo en cuenta que para las autoridades lo establecido en el plan maestro es lo único que debe tener solución.

- **Determinación de problemas mediante debates públicos.**

Benavides afirma que no sabría asegurar esto, porque el plan maestro elaborado en el 2016 lo realizó la anterior administración y desconoce si se tomó en cuenta los criterios de la ciudadanía o de las autoridades de las operadoras. Sin embargo, Burbano (2021), gerente de la cooperativa de buses de la ciudad de Tulcán, menciona que en ningún momento la administración municipal ha tomado en cuenta al transporte público que es el motor de desarrollo en el cantón, deberían de tener un actuar imparcial y en beneficio de los usuarios y en mejorar la calidad del trabajo de las empresas.

Por esta razón cabe mencionar que no se toma en cuenta la participación de los representantes de las cooperativas de buses quienes desempeñan un rol fundamental dentro de la problemática existente, otro punto a resaltar es el hecho de que el plan maestro establecido en la anterior administración y que actualmente se hace uso del mismo no ha contribuido a mejorar la prestación de este servicio ni a solucionar los problemas del transporte público de buses en la ciudad de Tulcán, problemas que deberían ser solucionados para contribuir con el desarrollo del cantón.

- **Poco desarrollo del transporte público urbano a pesar del constante cambio de administración municipal.**

Para Guerrón tal vez las anteriores administraciones tuvieron roces ideológicos en los cuales no se hacía posible la continuidad de los proyectos, pero en si el transporte ha sido uno de los sectores más olvidados de las administraciones anteriores.

Según Burbano el área de movilidad es un dolor de cabeza ya que es parte de la municipalidad que en nada ha colaborado pues más bien han sido los causantes de muchas anomalías que en la actualidad se atraviesa el transporte urbano de buses, la emisión de 22 frecuencias por parte de la dirección de movilidad que totalmente salen de foco y no cuadran en los anexos de frecuencias para las 3 operadoras y no han coordinado, pues solamente actúan de manera imparcial.

El constante cambio administrativo aparte la poca coordinación que tiene la municipalidad con las cooperativas toma como referencia el punto de partida por el cual no se ha tenido un cambio en la calidad del servicio en el transporte público urbano de buses

Es notorio que las anteriores administraciones han dejado a un lado al sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán, pero si bien es cierto la actual administración tampoco ha realizado acciones colaborativas que les permita establecer un vínculo entre las autoridades municipales y las autoridades encargadas de las cooperativas de transporte público, es aquí donde radica un gran problema que les impide trabajar conjuntamente y afrontar de mejor manera los problemas existentes para poder brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

- **Coordinación interinstitucional de planes y proyectos públicos.**

Benavides manifiesta que el área de transporte realiza sus labores en coordinación con la jefatura de tránsito con la realización de operativos en donde se busca precautelar el correcto funcionamiento del sistema de transporte. Y para Guerrón se sigue los lineamientos del plan maestro de transporte.

Se puede decir que no existe una adecuada coordinación de planes y proyectos ya que dentro del Cantón solo se busca cumplir los lineamientos establecidos por parte de la agencia nacional de tránsito de manera general mas no se busca realizar la aplicación de nuevos proyectos asociados con otras instituciones de transporte que les permita mejorar la prestación de este servicio, lo único que busca la actual administración es dar cumplimiento al plan maestro.

- **Garantías constitucionales de movilidad dentro de las políticas de transporte público urbano de buses.**

Según Benavides no en su totalidad porque se ha visto que las unidades de transporte no están adecuadas para las personas con discapacidad, debido a que se necesita una inversión muy fuerte para adquirir unidades de esas características para que las personas con capacidades diferentes puedan acceder al servicio sin ningún problema, pero en cuanto a la comodidad y seguridad para el resto de las personas si se cuenta con buena infraestructura y lugares específicos para estas personas.

Guerrón manifiesta que definitivamente no, hay que recordar que somos provincia fronteriza con problemas diferentes a otras provincias y que en la ley no hay soluciones.

Burbano manifiesta que no existen políticas públicas en sí, pues solamente tienen un contrato de operación para diez años en donde se delinea antecedentes y un sinnúmero de situaciones y parámetros a seguir durante todo el transcurso, para la emisión de este documento se socializa entre el GAD y las cooperativas pero en sí el municipio ha tratado de tomar la organización que

ya se encuentra implementado como el GPS que es un sistema que ayuda en el día a día y permite prestar un mejor servicio y el municipio ha tratado de apoderarse de este sistema que inclusive la adquisición del mismo fue adquirido por parte de las operadoras y el costo de implementación ha sido 150.000 dólares monto que no es reconocido por parte de la municipalidad.

Tal y como lo manifiestan tanto las autoridades municipales como las autoridades de las cooperativas de buses no existen políticas públicas que estén enfocadas en garantizar los derechos de movilidad ya que no existe un vínculo entre las autoridades que les permita emitir políticas públicas que garanticen los derechos de movilidad establecidos en la constitución, es evidente que las diferentes opiniones que tienen las autoridades crea barreras muy grandes para la aplicación de políticas públicas.

- **Problemas públicos abordados desde la visión técnica y política del GAD municipal de Tulcán.**

Benavides manifestó que la actual administración y su política del transporte arranca mediante una planificación previa con su área técnica de transporte de fiscalización, un área jurídica, un área de tránsito y seguridad vial en donde se reúnen y se planifican sus representantes y se delinear las acciones a seguir con el objetivo de dar un insumo técnico al tema de transporte mediante acciones que favorezcan o desfavorezcan a intereses particulares como reparto de cupos perjudicando a uno y beneficiando a otros mientras que Guerrón menciona que parten de la agenda política.

Si bien es cierto cabe recalcar que existen diferentes opiniones incluso entre las mismas autoridades municipales dentro del transporte público por una parte el Alcalde menciona que los problemas que ataca la política pública parten de una visión técnica, mientras que el Director de movilidad Humana menciona que estos problemas que ataca la política pública de transporte parten de la agenda política del GAD, es aquí donde radica el problema de que las acciones realizadas favorezcan a unos y perjudiquen a otros.

- **Emisión de políticas públicas eficientes dentro del GAD de Tulcán.**

Benavides menciona que lo óptimo sería realizar estudios técnicos que posibiliten generar un sistema eficiente, pero al momento nos regimos en un plan maestro vigente que desconocemos si la anterior administración lo elaboro en función de un estudio técnico.

Guerrón manifestó que con una ley de tránsito aplicable a los problemas fronterizos y fortaleciendo el accionar de los GAD's con capacitaciones, evaluaciones, recursos económicos y logísticos, y el aparato judicial no sea tan permisivo con las infracciones cometidas.

Se puede decir que las autoridades municipales no emiten políticas públicas eficientes en el transporte público debido a que como lo recalcan se basan en el plan maestro, existe un gran problema debido a que el transporte público se encuentra en abandono, no se busca solucionar la falta de emisión políticas públicas en el transporte lo cual es la causa de un estancamiento dentro de este sistema, por otra parte como lo menciona Benavides, dentro del estudio previo no se toma en cuenta a las autoridades representantes de las cooperativas de buses mucho menos a la ciudadanía, imposibilitando la implementación de políticas públicas eficientes.

- **Políticas públicas emitidas a partir de la opinión de los afectados.**

Guerrón menciona que no en su totalidad el GAD municipal parte desde el accionar técnico y de una planificación enlazada con el sentir de la comunidad en muchos de los casos y peticiones que hace la ciudadanía mediante gestión particular como es la atención a un líder barrial que tenemos a entender que ya trae una opinión socializada con su grupo social.

Si bien es cierto no se puede dar solución a todas las quejas que tiene la ciudadanía dentro del transporte urbano de buses, pero si se debe buscar otros mecanismos que permitan solucionar los problemas existentes en su gran mayoría, pero cabe recalcar que, al no existir un consenso entre autoridades y usuarios, se produce un quiebre, el mismo que en lugar de dar solución crea mayor informalidad y por ende que la problemática aumente.

- **Las diversas ideologías políticas frente a la realidad social dentro de la emisión de políticas públicas.**

Benavides mencionó no hay diferencias entre ideologías políticas solo es necesario que sea dirigente social y que sea un vocero social para poder tomar en cuenta la opinión de cualquier situación que se requiera en la ciudad.

Guerrón por otra parte mencionó que definitivamente si, la ley está para aplicarla, pero las estrategias y el cómo se aplican son decisiones políticas.

A pesar de que las autoridades municipales mencionan que, para hacer frente a una situación social, en este caso el transporte público, no influye el tener ideologías políticas diversas, sino por el contrario, solo es necesario ser un vocero social para dar a conocer una opinión en particular, opinión que será acatada por las autoridades aplicando la ley de forma adecuada. Sin

embargo, si se llevara a cabo estas acciones tal y como lo manifiestan las autoridades porque existe un gran problema dentro del transporte público, teniendo en cuenta que como lo mencionó Burbano, el sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán cada vez presenta más anomalías y no cuenta con un apoyo por parte del GAD de Tulcán.

- **Políticas de subsidio sobre tributos municipales con la finalidad de mejorar la calidad en el transporte urbano.**

Benavides menciona que no estaría de acuerdo con este tipo de políticas debido a que como ciudadanos todos debemos de pagar tributos y más aún si tenemos una fuente de ingresos tan rentable como es el transporte público, mejorar el servicio es una obligación que no sea debatible conforme el tiempo pasa y la sociedad avanza este tipo de servicios deberían estar prestando sus servicios de manera óptima y eficiente.

De cierta manera podría ser un punto de partida en donde los ingresos que se dejan de pagar gracias al subsidio podrían ser de gran ayuda para mejorar las unidades y de cierta forma mejorar el servicio a personas en situación de vulnerabilidad como serian tal vez rampas de subida para usuarios en sillas de ruedas o personas de tercera edad.

- **Continuidad de planes y proyectos públicos en los cambios de administración.**

Benavides menciona que en efecto si se ha dado continuidad no solo por responsabilidad sino porque se estipula en el plan maestro que es el único por el que nos regimos en cada gestión.

Guerrón concuerda con Benavides en que si se ha dado continuidad no solo por responsabilidad sino porque se estipula en el plan maestro que es el único por el que nos regimos en cada gestión.

Burbano mencionó que como tal no existen políticas públicas de transporte, y esto es corroborado por las respuestas de las autoridades municipales quienes afirman que en efecto todo lo concerniente al transporte público urbano de buses se lo lleva a cabo únicamente mediante el cumplimiento del plan maestros, por esta razón se ha producido una ausencia de políticas públicas encaminadas a mejorar la prestación de este servicio.

- **Resultados positivos en la solución de problemas de transporte con las políticas emitidas desde la actual administración.**

Benavides manifestó que no debido a que es una situación compleja y solucionar en su totalidad las problemáticas del área de transporte como es la accesibilidad a las personas con capacidades diferentes, al igual que la diversificación de criterios no hace que se pueda complacer las

expectativas tanto como los conductores, los usuarios y su sensibilidad, pero la municipalidad en coordinación con las operadoras trata de mitigar esto con constantes capacitaciones. En tanto a la tarifa está sujeta a una planificación, a una política y un estudio previo de resoluciones cantonales de la anterior administración en donde la actual todavía no ha realizado ningún aumento o disminución en las tarifas.

Guerrón menciona que en términos generales no por motivo de carencia de recursos humanos y económicos para fortalecer la competencia.

Sería fundamental que el GAD municipal se apersona, pero en ningún momento pues solamente aplican la ley con un carácter sancionador, pero no ponen en marcha las sanciones que ellos tienen sin tomar en cuenta la opinión de los usuarios mucho menos de las operadoras.

El GAD de Tulcán debe tomar en cuenta que a pesar de no haber existido un aumento dentro de las tarifas, no es el único problema que el sistema de transporte afronta por ende se deben tener cuenta todos los problemas no solo uno, así como también el hecho de crear un vínculo que fortalezca los lazos entre la municipalidad, las cooperativas de buses y los usuarios, logrando así una mayor respuesta por parte del GAD y una mejor prestación del servicio por parte de las cooperativas, obteniendo como resultados usuarios conformes.

- **La inclusión de los grupos vulnerables en las políticas de transporte urbano de buses en Tulcán.**

Benavides mencionó que no en su totalidad a pesar de que las unidades cuentan con lugares específicos para este tipo de personas, así como también las tarifas de medio pasaje, no es suficiente para cumplir a cabalidad con una buena atención en donde se haga más fácil a las personas con sillas de ruedas o algún otro problema físico para acceder a este servicio.

Guerrón mencionó que definitivamente si, los cambios se han visualizado en el transporte público, pero necesitamos implementar políticas de seguimiento y fiscalización de transporte.

Burbano por su parte menciona que si justamente en ese sentido a pesar de que cada GAD debe tomar en cuenta esta situación enmarcada en la ley sobre el servicio a grupos vulnerables, la actual administración se ampara en que quienes deben subsidiar el medio pasaje son las entidades de transporte, y al ser el usuario el pilar y razón de ser del servicio las cooperativas han puesto en marcha el uso del medio pasaje como un tipo de beneficio a los usuarios que son parte de este grupo social vulnerable.

Tomando en cuenta las opiniones de las distintas autoridades se puede decir que en lo concerniente a tarifas de medio pasaje se lo ha llevado a cabo en su totalidad, y esto sí ha generado un accionar positivo dentro de la prestación de este servicio, aunque si bien es cierto se debe aplicar más acciones como la aplicación de políticas públicas que les permitan modernizar las unidades de transporte para que sean adecuadas para todo tipo de personas.

- **Evaluación y seguimiento a las políticas de transporte emitidas en la actual administración.**

Benavides mencionó que sí que a partir de noviembre del 2019 se crea la unidad de fiscalización de la unidad de transporte terrestre y con ese limitado personal logístico realizamos operativos de control en vía coordinados constantemente con la policía nacional.

Burbano por su parte menciona que sí, las dirigencias de transporte urbano nos hemos comprometido en mejorar constantemente la atención al usuario y es por eso que se realizan alrededor de 5 capacitaciones al año tanto a choferes como a ayudantes y en donde también se socializa la situación por la que se atraviesa como son nuevas normas y la socialización de leyes emitidas.

En este punto se puede decir que, si se lleva a cabo un sistema de evaluación de las políticas públicas de transporte actualmente con la ayuda de la unidad de fiscalización de transporte terrestre, a su vez las cooperativas de buses también optan por realizar capacitaciones constantemente con la finalidad de mejorar la prestación de este servicio, de esta forma buscan llevar una evaluación constante dentro del transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

- **Evaluación técnica y participativa a la calidad en el servicio que oferta el sistema de transporte público en la ciudad de Tulcán.**

Benavides mencionó que, si se realiza en tanto de tener documentos y permisos al día, pero la revisión es mas de carácter administrativo y de cumplimiento de frecuencias y tiempos en los puntos de control más que en el estado de las unidades.

Guerrón mencionó que no se ha realizado de manera general, pero se ha insistido en los controles de manera sistemática desde el mes de abril.

Burbano manifestó que no se lo ha realizado pues las acciones que toman las empresas no son tomadas en cuenta por la dirección de movilidad pues son ellos los que dictaminan lo que se

debe y no se debe hacer y como dependientes de ellos no se han realizado ningún tipo de encuestas formativas que impliquen evaluar el servicio.

En este punto es notorio que existe un gran problema ya que las autoridades municipales mencionan que si se lleva a cabo una evaluación técnica sin embargo por parte de la autoridades representantes de las cooperativas de transporte público urbano de buses mencionan que no se lleva a cabo esta evaluación técnica ya que las autoridades municipales son quienes toman la decisión de lo que creen que se debe llevar a cabo, dejando de lado la opinión de los representantes de las cooperativas de buses en la ciudad de Tulcán, lo cual no permite evaluar de forma correcta la prestación de este servicio.

- **Análisis comparativos sobre políticas de transporte exitosos en el país.**

Benavides afirmó que por supuesto dentro de nuestra labor siempre anhelamos tener un sistema de transporte de primer mundo a pesar de que nuestra ciudad es pequeña no es muy posible por la infraestructura de la ciudad y los escasos recursos con los que cuenta la municipalidad.

Guerrón menciona que Se deben definir cuáles son los sistemas “exitosos” aplicados a la problemática de la ciudad.

A pesar de que las autoridades municipales mencionan que, si se ha comparado el sistema de transporte público urbano de buses con otros modelos exitosos, todo se ha quedado en ideas ya que no se han aplicado acciones que les permitan alcanzar este tipo de modelos, no es posible alcanzar este tipo de modelos exitosos sin la aplicación de políticas públicas que permitan dar un salto al desarrollo dentro del sistema transporte público.

- **Evaluaciones internas y sus hallazgos trascendentales.**

Benavides menciona que, si, se han encontrado muchos procesos archivados debajo del escritorio que no fueron puestos en marcha en su debido tiempo ni de manera oportuna con las operadoras de la ciudad, en la que a una de las tres operadoras no se le han entregado los anexos de funcionamiento por lo que la actual administración se ha visto en la obligación de dar paso a ese tipo de problemas administrativos anteriores.

Guerrón por su parte menciona que las evaluaciones internas de manera general se realizan evaluaciones del sistema de transporte urbano a fin de recuperar políticas caducas y practicas no adecuadas.

En efecto en base a las respuestas de las autoridades municipales se puede decir que gracias a las evaluaciones internas se ha podido conocer la existencia de procesos que no se han llegado a cumplir a cabalidad ya que estos hallazgos vienen de periodos administrativos anteriores, es así que se debe tomar cartas en el asunto para resolver todos los problemas existentes dentro del transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán para dar solución a políticas públicas caducas tal y como lo menciona Guerrón.

- **El sistema de evaluación a los planes y proyectos de transporte público.**

Benavides menciona que el sistema de evaluación se encuentra sujeto a una auditoría interna, pero lo óptimo sería externa pero el actual tipo de auditoría al área de transporte es realizado por el concejo municipal y la ciudadanía, pero no es técnica ni especializada.

Guerrón menciona que no existen agentes externos.

Las autoridades municipales afirman que lo óptimo sería que se llevan a cabo sistemas de evaluación tanto internos como externos sin embargo no existe como tal una evaluación por parte de agentes externos, solo por agentes internos los cuales no permiten dar a conocer los resultados veraces dentro de los procesos que se lleva a cabo en el sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

- **La evaluación de las políticas emitidas y su finalidad.**

Benavides manifestó que en mayor medida se busca eliminar la totalidad de la problemática que existe, pero no es posible, es necesario articular labores del área de transporte con las operadoras de buses para así poder erradicar cualquier tipo de problema y sin una normativa específica y técnica que este dé tras de esto es casi imposible cumplir a totalidad pues reitero solo nos regimos al plan maestro municipal.

Guerrón por su parte mencionó que los procesos de evaluación de políticas emitidas por el gobierno deben ser evaluados por las operadoras de buses, no es nuestra competencia esa evaluación.

Ante la evaluación de políticas Benavides menciona que buscan eliminar la problemática existente en el sistema de transporte público urbano de buses, sin embargo la respuesta de Guerrón afirma que no es su competencia, contradiciendo lo que dice Benavides, es así que no se puede hablar de que las políticas actuales busquen eliminar la problemática ya que como tal no existe un conceso entre las mismas autoridades municipales, es así que cada vez se generan más y más problemas en el sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

4.2 DISCUSIÓN.

Posterior a la culminación de la presente investigación que tiene como objetivo determinar la existencia de una política pública que regule el transporte público urbano de buses y promulgue un servicio de calidad en el mismo en el periodo 2019-2020, se nos permite generar un análisis fundamentado sobre el estado actual del sistema de transporte de buses urbanos en la ciudad, para este análisis se ha tenido en cuenta como antecedentes, dos proyectos de investigación y dos artículos científicos sobre innovación y mejoramiento de sistemas de transporte urbano de buses que están encaminados en mejorar la calidad del servicio en cuatro ciudades del país, uno de los referentes escogidos para analizar como un sistema exitosos de transporte urbano elegido es en la ciudad de Loja, en donde mediante propuestas participativas entre los actores se ha logrado reducir la inseguridad y mejorar la atención al usuario en temas de inclusión y servicio en tan solo cuatro meses de puesto en práctica tal proyecto.

En tanto a los dos tipos de variables utilizadas se ha toma en cuenta como variable independiente; las políticas públicas, en donde se ha teorizado a los tipos de políticas públicas, el ciclo de políticas públicas y los enfoques de políticas públicas. Por otro lado, como variable dependiente se fundamenta; al servicio de transporte público y se teoriza su conceptualización, la gestión del transporte público, calidad y satisfacción del transporte público, todo esto como un compendio de la fundamentación de la investigación en base a teorías generadas por autores y recopiladores de lo antes mencionado entre estos se ha tomado en cuenta a André-Noel Roth, Luis F. Aguilar Villanueva y Jean Jacques Chevallier como los más representativos.

Arribando en el contexto jurídico nacional y local se ha tomado como referencia un marco legal basado en la constitución nacional de la república como máxima autoridad legal, Ley Orgánica De Transporte Terrestre Transito Y Seguridad Vial, y Código Orgánico De Organización Territorial, COOTAD que vienen a ser el sustento legal al funcionamiento del transporte público urbano de la ciudad pero debido a que el sistema de transporte público urbano carece de una ordenanza que regule su funcionamiento fue imprescindible la búsqueda en otras fuentes orales como son el uso de instrumentos de investigación utilizados en los principales actores que son parte de este tan importante sector de la sociedad como es el transporte.

Para poder llegar a esta conclusión se ha realizado el levantamiento de información mediante encuestas a 384 ciudadanos en calidad de usuarios del servicio de transporte urbano de buses, y dos tipos de entrevistas dirigidas en primera instancia al Sr. Julio Burbano gerente de las cooperativas de buses urbanos y por supuesto la otra a la máxima autoridad del GAD municipal

de Tulcán, el Dr. Cristian Benavides alcalde de la ciudad y al director de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GAD, William Guerrón.

Como segundo apartado dentro de esta discusión investigativa, se ha tomado en cuenta la información recopilada, juntamente con los análisis de los instrumentos de evaluación que han permitido que se pueda deducir sus resultados, proporcionando respuestas a cada una de las tres interrogantes planteadas dentro los objetivos específicos al empuce de esta investigación.

- **Políticas Públicas Que Se Aplican Al Transporte Público Urbano De Buses En La Ciudad De Tulcán.**

Partiendo desde los resultados obtenidos mediante los instrumentos de investigación como son las entrevistas a las autoridades municipales y la indagación propia dentro de la plataforma web del GAD de Tulcán, se evidencia una ausencia total de una política específica que regulen el transporte urbano de la ciudad de Tulcán a nivel de la administración local como vendría a ser una ordenanza dirigida solamente a regular el servicio de transporte urbano de buses en donde se establezcan lineamientos de derecho y obligación que las operadoras de transporte deben cumplir, este documento serviría no solo para generar un buen funcionamiento de trabajo dentro del sistema de transporte sino también serviría como un refugio de derechos dirigidos hacia los ciudadanos en calidad de usuarios y que sea una garantía para poder levantar la voz en caso de algún mal actuar de los choferes y ayudantes, sea por el servicio que prestan o por su imprudencia o negligencia al realizar su trabajo.

Si bien hay una carencia de política de transporte urbano la actual administración según Guerrón (2021) el trabajo que ellos realizan está sujeto al plan maestro publicado por la anterior administración y que según el mismo desconocen su autenticidad técnica al momento de su elaboración, por otro lado la actual administración no ha realiza estudios técnicos pues como bien lo manifiesta el alcalde Cristian Benavides, pues las decisiones que ellos toman son simplemente en base a sugerencias que líderes barriales les hacen llegar mediante oficios y que si son viables y el presupuesto como el personal está a disposición son puestos en marcha caso contrario no se los realiza.

Regresando al plan maestro de la anterior administración se observa un descuido dentro del área transporte público urbano debido a que las acciones que tiene incluido dicho plan solamente se tienen en cuenta la infraestructura vial y señalética en general nada específico al sistema de transporte público de la ciudad a pesar de que en el Plan de Desarrollo y

Ordenamiento territorial se describe al sistema de transporte público urbano de la siguiente manera;

No existe un adecuado sistema de transporte público, las rutas existentes son ineficientes, no existe ordenamiento para las paradas y terminales de transporte, existe un total desconocimiento de las leyes y ordenanzas por parte de los prestadores como de los usuarios del servicio, existe un limitado conocimiento (estudios técnicos) referente a los volúmenes de personas y carga que se moviliza a través del sistema (Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial de Tulcán 2015-2019)

La cita anterior deja en constancia que, en efecto, el sistema de transporte que se ha venido llevando ha sido anticuado y obsoleto debido a la falta de gestión de las administraciones, y al poco conocimiento en el tema de formulación de políticas públicas y el poco uso de mecanismos de participación que hasta el momento la actual administración no toma en cuenta para la toma de decisiones.

Si bien Burbano (2021) gerente de las cooperativas de transporte público urbano de la ciudad de Tulcán, recalca lo mismo sobre la pobre gestión y la falta de socialización de las políticas que emite el GAD municipal, reiterando que la dirección de transporte de la municipalidad genera políticas con dedicatoria mas no en base a una encuesta formativa que tome en cuenta la opinión participativa tal como lo manifiesta Páez (2006), “la figura de los ciudadanos en los cuestiones públicas es una condición imprescindible para lograr la gobernabilidad democrática”, para solo así formar un trípode de comunicación y calidad en el servicio entre autoridades, dirigentes de transporte y usuarios.

Otro punto débil en tanto a políticas de protección es acerca de la inclusión social frente al grupo más vulnerable de la sociedad como son las personas con condiciones físicas diferentes y la pobre accesibilidad al servicio de transporte urbano público de la ciudad al no tener unidades físicamente acopladas para brindar ese servicio primordial a estas personas, más sin embargo dentro del tarifario hay una excepción con estos usuarios pues, el medio pasaje está dirigido indiscutiblemente tanto como a los discapacitados como también a personas de la tercera edad y niños. A pesar de que según Burbano (2021) el subsidio al medio pasaje que otorgan las operadoras de transporte a este grupo de personas es acatado en base al reglamento nacional debido a que el artículo 46 del Reglamento A Ley De Transporte Terrestre Transito Y Seguridad Vial lo impone, más de ninguna forma está incluido en ningún documento emitido por el GAD municipal de Tulcán.

- **Esquema De La Política Pública Actual**

Dentro de este apartado sobre como es el esquema de la política pública actual, es importante citar las palabras del burgomaestre Dr. Cristian Benavides quien expreso en la entrevista realizada que la toma de decisiones está sujeta a la gestión de los dirigentes barriales quienes son los voceros del pueblo y son quienes hacen conocer sobre situaciones que provocan malestar ciudadano y es ahí en donde se empieza a tomar decisiones en base a lo más viable para solucionar los problemas, posterior a esto el análisis y estudio técnico que se debe realizar no es tomado en cuenta porque si bien la toma de decisiones es consultada con la dirección de planificación del GAD, la decisión a tomar es la que se encuentra dentro de la agenda pública según Guerrón (2021), quien afirma que en un futuro lo más factible es tomar decisiones en base a un estudio previo pero que en la actualidad eso es imposible debido a los limitados recursos y poco personal para realizar este trabajo, y que si bien la ley está para aplicarla las estrategias y el cómo son decisiones netamente políticas.

Según este compendio de opiniones la política pública actual se la esquematiza de la siguiente manera dentro del GAD municipal de Tulcán:

Figura 14. Esquema de políticas públicas que actualmente maneja el GAD de Tulcán



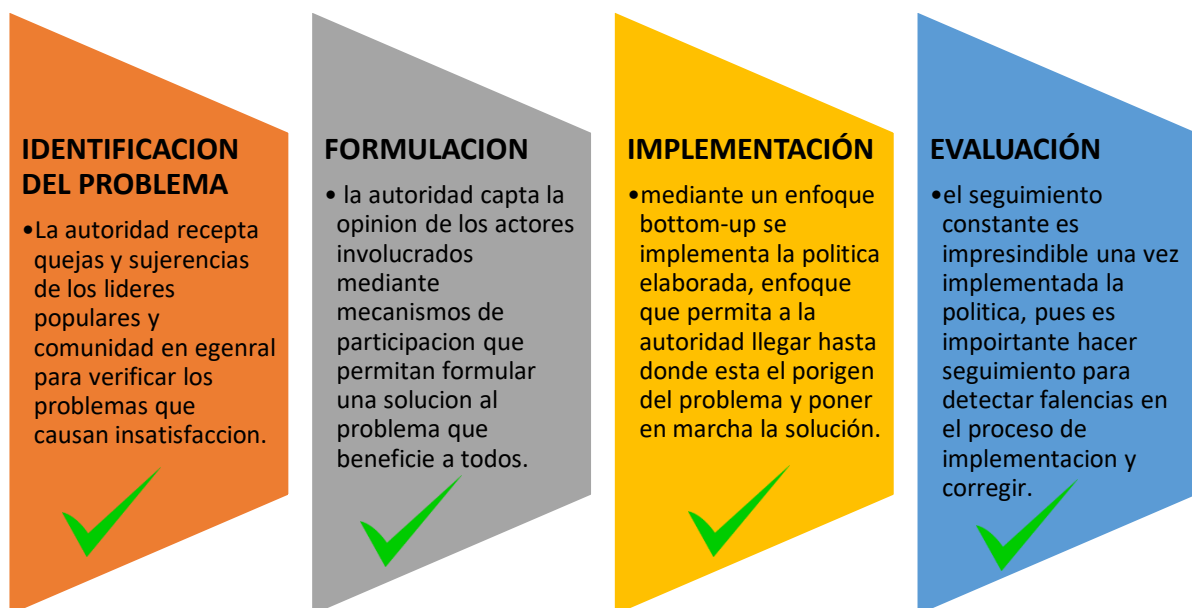
Elaborado por: Investigadores

Según Roth (2002), dentro de su libro de políticas públicas establece cuatro principios de como esquematizar una política de principio a fin, sobre la identificación en función del malestar provocado por un problema que aqueja a la sociedad, este punto se encuentra como enlace a los dirigentes populares quienes son los encargados de hacer conocer el malestar de la sociedad a las autoridades competentes, como segundo punto la formulación de la política en base a un

estudio técnico y participativo con los actores involucrados (usuarios, dirigentes de transporte) para tomar una decisión que beneficie a todos; como tercer punto la implementación, prioritariamente desde el enfoque bottom-up o como se lo conoce también como enfoque de abajo hacia arriba que es el más acertado para una buena gobernanza que toma las decisiones en función de la opinión popular (usuarios); como cuarto y último apartado se encuentra la evaluación que según el autor tiene que medir los efectos de la política implementada para conocer sus fallos y aciertos.

Según el autor, la esquematización de una política correctamente elaborada se la resume en el grafico a continuación:

Figura 15. Esquema ideal de políticas públicas



Fuente: Roth Deube (2008). "Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación."

- **Calidad En La Prestación De Servicio De Transporte Público Urbano De Buses En La Ciudad De Tulcán**

Si bien es cierto, un servicio público pende del hilo de la satisfacción en los usuarios al momento de recibir dicho servicio y en el transporte público urbano no es la excepción debido que al ser el foco de transporte masivo de personas de una ciudad hay ciertos parámetros que deben estar correctamente delimitados para hacer que la experiencia este fundamentada en la calidad del servicio tal como lo define la norma ISO (9001) al mencionar que deben existir dos condiciones para determinar una política de calidad; por un lado es necesario que este

documentada y descrita en un documento de consulta y fácil acceso , y por otro lado que sea promovida e impulsada desde las altas esferas directivas al resto de dependencias y órganos involucrados.

En base a la encuesta realizada en esta investigación hacia los usuarios del transporte público urbano se puede concluir que los usuarios lo han calificado como un pésimo servicio el sistema de transporte urbano de buses, rescatando solamente la nueva flota vehicular de las operadoras debido a que las unidades que se encuentran actualmente son nuevas, pero si bien cumplen su función no van más allá de ofrecer un servicio anticuado, y que con el avance tecnológico debería de estar mayormente potenciado.

Lejos del incumplimiento de los dos principales puntos anteriores expuestos sobre la documentación legal de fácil acceso que no existe, pues solamente hay los contratos de funcionamiento de las cooperativas de buses en donde se establecen cláusulas con sanciones y obligaciones al transporte urbano y el otro punto sobre la difusión de la política generada se le suma uno de los principales puntos en contra sobre el servicio es la poca inclusión con personas discapacitadas pues al ser unidades que no están equipadas correctamente con mecanismos que faciliten la accesibilidad a las unidades a personas en silla de ruedas, los usuarios la han categorizado como cero inclusivas. Por otro lado, la atención al usuario por parte de los controladores y la negligencia de los conductores al momento de conducir las unidades e irrespetar la señalética urbana hacen que se opaque el servicio que las operadoras tratan de brindar a más de ocasionar accidentes de tránsito.

Estas causas ponen en evidencia la poca importancia que pone la administración actual sobre capacitaciones sobre atención al usuario y relaciones interpersonales, lo que según Burbano (2021) manifiesta que “sería fundamental que el GAD municipal se apersona, pero en ningún momento pues solamente aplican la ley con un carácter sancionador, pero no ponen en marcha las sanciones que ellos tienen sin tomar en cuenta la opinión de los usuarios mucho menos de las operadoras.”

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES.

- El GAD municipal de Tulcán, tal como lo establece la ley es el encargado de la competencia de la planificación, regulación y gestión del tráfico terrestre, transporte, seguridad vial, servicios de transporte publico comercial y general. Sin embargo, tal como se pudo constatar en la presente investigación, se revelo que no existe ningún tipo de política pública que regule al transporte público urbano de buses de la ciudad, lo cual genera mala calidad en el servicio y una total insatisfacción en la opinión de los usuarios debido a que como no existe normativa que regule su funcionamiento ni delimite la obligación de como prestar el servicio, las cooperativas de buses generan sus actividades en base al proceder propio de cada socio y la maña calidad en atención al usuario e inconformidad es latente.
- El GAD municipal de Tulcán es la entidad encargada de generar políticas a favor del bien común dentro de la delimitación geográfica para su competencia, estas políticas públicas deberían ser consensuadas democráticamente tal como lo establece la Constitución de la Republica del Ecuador en su art. 1 donde menciona que “la soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución”. Pese a esto las administraciones de turno no toman en cuenta los mecanismos de participación ciudadana lo que hace imposible generar políticas públicas que generen bienestar común, en torno al transporte público urbano la opinión de los usuarios como de los dirigentes de transporte no son tomadas en cuenta al momento de emitir decisiones.
- El servicio de transporte público urbano de buses de la ciudad de Tulcán, figura una mala imagen sobre la opinión de los usuarios que vienen a ser el motor económico de las operadoras de transporte y la razón de ser de la mismas, esto es el resultado de la poca atención prestada por parte de las autoridades para promover un buen sistema de transporte urbano que se encuentre basado en principios de eficiencia, eficacia y calidad tanto en su infraestructura vial, de unidades y de atención al usuario por parte de los involucrados en el servicio de transporte urbano.

5.2 RECOMENDACIONES.

- La importancia de generar una política pública exclusiva del transporte público urbano es esencial para el correcto funcionamiento de este servicio, que aparte de convertir su sistema en un servicio ordenado y administrado eficientemente, las cooperativas de transporte urbano estarán obligadas a seguir un estándar de calidad en el servicio que ofertan a la ciudadanía eliminando totalmente las acciones que se prestan a favoritismo como también a actos de corrupción por parte de las autoridades y cooperativas de transporte público cuyos procedimientos están en función del beneficio propio mas no en otorgar un servicio óptimo eficaz, eficiente y de calidad a la población.
- La creación de mesas de diálogo entre actores del sistema de transporte público urbano de buses de la ciudad de Tulcán es imprescindible para mejorar el trabajo realizado porque no solo se prioriza la buena atención al usuario sino que también convierte a los actores en un trípode que permite generar un beneficio en común, pero esto solo se puede llevar a cabo mediante la aplicación de mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones que no solamente hacen que se transparente la gestión administrativa de las autoridades del GAD, sino que también permite cumplir a cabalidad con lo dispuesto en la constitución de la republica de hacer de la toma de decisiones un derecho soberano del pueblo ecuatoriano.
- Posicionar de una manera positiva el servicio ofertado por parte de las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Tulcán es importante, para convertirse en un referente de movilidad urbana a nivel nacional más aun siendo una ciudad fronteriza dotar de calidad en la atención al usuario es importante al momento de recibir turistas, para ello es necesario indiscutiblemente trabajar en coordinación con las operadoras de buses y las instituciones pertinentes en materia de transporte y movilidad como es la agencia nacional de tránsito y policía nacional para brindar continuamente de capacitaciones al personal que trabaja en las unidades de transporte público en materia de relaciones intrapersonales como atención al cliente, solo así el posicionamiento positivo en la opinión pública mejoraría. Y dentro del apartado de inclusión, el dotar a las unidades de una infraestructura que facilite la vida a personas con discapacidad es importante para mejorar la calidad del servicio que dejaría a un lado la opinión de que las operadoras prestan el servicio solo con el afán de lucrarse económicamente sino de brindar un buen servicio a la colectividad y aportar con un grano de arena al desarrollo tulcanense.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, Mauricio. (2011). *Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas: La experiencia*. SINERGIA: Departamento Nacional de Planeación.
- Annunziata, R. (2009). *La participación ciudadana: nuevas formas y conceptos*. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani-UBA- EHESS.
- Aparicio, A., Palacios, W., Martínez, A., Verduzco, C., & Retana, E. (2009). Métodos de investigación Avanzada. En *El cuestionario*. (pág. 4).
- Ayala, D., & Cadéas, C. (10 de febrero de 2008). *IUS Revista Juridica*. Obtenido de IUS Revista Juridica: <http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>
- Benavides, C. (06 de 2021). Análisis de políticas públicas en el transporte público urbano de buses . (A. Fuentala, Entrevistador)
- Burbano, J. (06 de 2021). Análisis de políticas públicas en el transporte público urbano de buses. (X. Montenegro, Entrevistador)
- CAÑADAS, I., & SÁNCHEZ, A. (1998). *Categorías de respuesta en escalas tipo*. Obtenido de <http://www.unioviado.net/reunido/index.php/PST/article/view/7489/7353>>.
- Delgado, L., Vargas, M., & López, J. (2010). *Modelo de Administración Estratégica*.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion*. México: Innovar.
- Ferraz, David. (2014). *Desenho, implementação e avaliação de políticas públicas*. . Sao Paulo: CADAPI. Obtenido de campusvirtual: http://campusvirtual.contraloria.gov.co/campus/memorias/SemInvestiga/IISem_JuanCarlosSalamanca_Paper.pdf
- Flores, J. (05 de 2017). *Optimización del Sistema de transporte Publico Y Comercial de la Ciudad de Azogues*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27402>
- Guerrón, W. (05 de 2021). Análisis de políticas públicas en el transporte público urbano de buses. (A. Fuentala, & X. Montenegro, Entrevistadores)
- Hart, R. (24 de Mayo de 2017). *divulgacion dinamica*. Obtenido de divulgacion dinamica: <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/participacion-ciudadana-definicion-tipos-participacion/>

- HENSHER, D. M. (2010). *Passenger experience with qualityenhanced bus service: the tyne and wear “superoute” services. Transportation,*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Enfoque cualitativo. En *Metodología de la Investigacion* (págs. 7-8). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2014). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato-Ecuador: Gráficas Corona Quito.
- ISO 9001. (20 de Diciembre de 2015). *Isotools*. Obtenido de Isotools: <https://www.isotools.org/2015/12/20/en-que-consiste-la-politica-de-calidad-de-una-empresa/>
- La Hora. (16 de 01 de 2018). Plan Maestro de Transporte busca mejorar la movilidad en Tulcán. *La Hora*, pág. 11.
- Larrea, P. (1991). *aiteco*. Recuperado el 10 de Enero de 2019, de aiteco: <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Lasswell, H. (1993).
- Litman, T. (2006). *Gestion de la movilidad - modulo 2, Transporte Sostenible*. Eschborn: Deutsche Gesellschaft.
- Melara, M. (2018). *La relacion entre calidad de servicio y satisfaccion del cliente*. Bogotá: SAMPER. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Molinero, Á., & Arellano, I. (2014). *Transporte Público: Planeación, Operación y Administración*. 2004: Fundacion ICA.
- Morán Villafuerte, G. (2016). *Análisis A La Calidad Del Servicio De Transporte*. Esmeraldas: UNIANDES.
- Morocho Verdugo Alfredo Santiago, R. H. (2019). *la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de azogues*. cuenca: universidad politécnica salesiana.
- Pacheco, J. (14 de 07 de 2019). *Método Analítico (Reglas, Características, Etapas)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/metodo-analitico/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (5 de Noviembre de 2010). *Transporte*. Obtenido de Transporte: <https://definicion.de/transporte/>
- Rosado, R. (03 de 10 de 2013). *metodo inductivo-deductivo*. Obtenido de <https://prezi.com/k3aknauk-j9s/metodo-inductivo-deductivo/>
- Taylor, J. y. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigacion*. Buenos Aires: Paidós.

- Valle Curipoma, D. I. (2015). *Incidencia de la implementación del proyecto “Transporte.*
LOJA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
- Valverde, C. S. (2018). *Situación Actual Del Transporte Urbano En Quito.* QUITO,
ECUADOR: UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS.
- Villanueva, L. F. (2003). Políticas Públicas . En L. F. Villanueva, *Políticas Públicas* (pág. 83).
Franco Corzo.

VII. ANEXOS

Anexo 1 Entrevista 1



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,
INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Entrevista Autoridades

TEMA: Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020”.

Objetivo: Identificar las políticas públicas que se aplican al transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán.

- **CUESTIONARIO:**

¿Cómo se hace dentro del gobierno municipal para determinar que problemas se atienden y que problemas no dentro del transporte urbano de buses?

.....
.....
.....

¿La definición de los problemas en el transporte público se encuentra sujetos a un estudio previo?

.....
.....
.....
.....

¿Los problemas determinados a combatir en las políticas públicas de transporte, fueron sometidos a un debate público juntamente con la intervención activa de las autoridades?

.....
.....
.....
.....

¿Porque el sistema de transporte público urbano de buses de la ciudad de Tulcán no ha tenido mejoras en la calidad del servicio a pesar del constante cambio de administración municipal?

.....
.....
.....

¿Como se lleva a cabo la definición de proyectos en lo corto y largo plazo para atender la problemática de transporte urbano de buses?

.....
.....
.....

¿Cómo se ha llevado a cabo la coordinación de planes y proyectos del transporte público urbano de buses con otras instituciones?

.....
.....
.....

¿Cree que con la implementación de las políticas públicas que lleva a cabo estamos cerca de llegar a una sociedad post-estatal?

.....
.....
.....

¿Considera que las políticas públicas de transporte que se encuentran vigentes garantizan los derechos de movilidad establecidos por la constitución?

.....
.....
.....

¿Los problemas que ataca la política pública del transporte parten de una visión técnica o de la agenda política del GAD?

.....
.....
.....

¿Cómo consideraría usted que es posible emitir políticas públicas eficientes dentro del transporte público urbano de buses?

.....
.....
.....
.....

¿Las políticas públicas que genera la actual administración están fundamentadas en estudios que implican la opinión y las experiencias de los afectados mediante un consenso?

.....
.....
.....
.....

¿Las diversas ideologías políticas tienen injerencia sobre la emisión de políticas públicas frente a la realidad de la situación social?

.....
.....
.....

¿Cree usted que la emisión de políticas públicas de transporte debe subsidiar los tributos municipales para mejorar el servicio dirigido a la ciudadanía?

.....
.....
.....

¿Se ha dado continuidad a las políticas públicas de transporte idealizadas por anteriores periodos administrativos?

.....
.....
.....
.....

¿Las políticas de transporte emitidas por el gobierno municipal han logrado solucionar los problemas existentes como la atención al usuario, tarifas e inseguridad?

.....
.....
.....

¿Las políticas públicas en el transporte público han cumplido un papel incluyente con los grupos más vulnerables de la sociedad?

.....
.....
.....

¿Existe un constante sistema de evaluación y seguimiento a las políticas de transporte emitidas en su administración?

.....
.....
.....

¿Se ha realizado una evaluación técnica y participativa a la calidad en el servicio que oferta el sistema de transporte público en la ciudad de Tulcán?

.....
.....
.....
.....

¿Se ha comparado la calidad del servicio del transporte público urbano de la ciudad de Tulcán con sistemas exitosos de transporte público urbano en otras ciudades del país o del continente?

.....
.....
.....
.....

¿Se han realizado evaluaciones internas con hallazgos trascendentales dentro de las políticas emitidas por la actual administración?

.....
.....
.....
.....

¿El sistema de evaluación a los planes y proyectos de transporte público que lleva a cabo la administración municipal es ejecutada por agentes externos a la misma?

.....
.....
.....

¿La evaluación a las políticas emitidas por el gobierno tiene como objetivo solo controlar el cumplimiento de lo idealizado o en monitorear que sea exitoso y elimine el problema encontrado?

.....
.....
.....
.....



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA: Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020”.

Objetivo: Determinar la calidad en la prestación de servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán enfocada en la satisfacción de los usuarios y de los involucrados.

- **CUESTIONARIO**

¿La actual administración municipal ha tomado en cuenta los requerimientos y opiniones de los dirigentes de las cooperativas de transporte público urbano de buses con la finalidad de generar mecanismos de participación en la toma de decisiones y emisión de políticas públicas de transporte?

.....
.....
.....

¿Se han generado acciones colaborativas con la Dirección de movilidad y transporte terrestre del GAD de Tulcán para mejorar la prestación del servicio de transporte público?

.....
.....
.....

¿El servicio que ofertan las operadoras tiene un carácter inclusivo en lo que se refiere a la atención al usuario y las tarifas en los pasajes a las personas más vulnerables como son personas de la tercera edad y discapacitados?

.....
.....
.....
.....

¿Existe una política pública emitida por parte del GAD en la que ustedes se vean obligados a mejorar la prestación del servicio de transporte público?

.....
.....

Este subsidio ayuda a mejorar la calidad en el servicio que ofertan las operadoras

.....
.....
.....

¿Se ha tomado en cuenta la opinión de los usuarios y socios de las cooperativas de transporte para evaluar el servicio que ofertan las operadoras de buses?

.....
.....
.....

¿Cómo cooperativas de buses realizan capacitaciones permanentes al personal que trabaja en cada una de las unidades con la finalidad de mejorar la atención al usuario y el servicio que ofertan?

.....
.....
.....

¿Las capacitaciones que se realiza al personal, parten de la autogestión realizada por las cooperativas de transporte o son facilitadas por parte de la Dirección de movilidad y transporte del GAD de Tulcán?

.....
.....
.....

Cree usted que si el gobierno central o municipal les otorgara un subsidio se podría mejorar la calidad en el servicio o es un tema netamente de beneficio al propietario de la unidad o socios de las cooperativas de buses.

.....
.....
.....



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,
INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Encuesta Ciudadanía

TEMA: Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020”.

Objetivo: Determinar la calidad en la prestación de servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán enfocada en la satisfacción de los usuarios y de los involucrados.

Indicaciones: Califique las siguientes preguntas del 1 al 5 de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada afirmación.

1 = en total desacuerdo

2 = en desacuerdo

3 = parcialmente de acuerdo

4 = de acuerdo

5 = totalmente de acuerdo

Preguntas	Valoración				
	1	2	3	4	5
En el cantón Tulcán los problemas de transporte público urbano de buses son incorporados en la política pública del cantón en base a un estudio previo participativo.					
Los problemas que ataca la política pública del transporte parten de una visión técnica.					
Los problemas que ataca la política pública del transporte parten de la agenda política del GAD de Tulcán.					
Las cooperativas de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán cumplen con las medidas establecidas dentro de la política pública.					
Se deben aplicar nuevas estrategias dentro del sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán para mejorar la prestación de este servicio.					

El sistema de transporte público urbano de buses de la ciudad de Tulcán no ha tenido mejoras en la calidad del servicio a pesar del constante cambio de administración municipal.					
Las políticas de transporte emitidas por el gobierno municipal han logrado solucionar los problemas existentes como la atención al usuario, tarifas e inseguridad.					
Las políticas públicas de transporte que se vigentes garantizan los derechos de movilidad establecidos por la constitución como son la inclusión tanto en atención al usuario como en las tarifas incluyentes.					
Considera que se deben aplicar nuevas políticas públicas dentro del sistema de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán para mejorar la prestación de este servicio.					
Las políticas públicas en el transporte público han cumplido un papel incluyente con los grupos más vulnerables de la sociedad.					
El GAD municipal de Tulcán al momento de tomar decisiones en lo concerniente a políticas públicas de transporte lo hace con la participación de los ciudadanos.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Entrevista alcalde de la ciudad de Tulcán



Anexo 5. Entrevista Director de Tránsito Transporte Terrestre y seguridad Vial del GAD de Tulcán



Anexo 6. Encuestas realizadas a la ciudadanía de Tulcán



Anexo 7. oficio de respuesta del GAD de Tulcán.

Anexo 8. Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Fuentala Lucero Javier Alexander. **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401772025
NIVEL/PARALELO: **PERIODO ACADÉMICO:** PAO 2021 A

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSc. Luis Ramiro García Revelo
LECTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo.
ASESOR: MSc. Villarreal Salazar Fernando Javier

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** VIRTUAL

FECHA: 22 de julio de 2021

HORA: 16h00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,00
2) Trabajo escrito 2,20
Nota final de PRE DEFENSA 7,20

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 22 de julio de 2021

LUIS RAMIRO GARCIA REVELO
Firmado digitalmente por LUIS RAMIRO GARCIA REVELO
Fecha: 2021.07.22 20:16:00 -05'00'

MSc. Luis Ramiro García Revelo
PRESIDENTE

FERNANDO JAVIER VILLARREAL SALAZAR
Firmado digitalmente por FERNANDO JAVIER VILLARREAL SALAZAR
Fecha: 2021-08-03 15:05:05

MSc. Villarreal Salazar Fernando Javier
TUTOR



MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo.
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Montenegro Lara Carlos Xavier. **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401765615
NIVEL/PARALELO: **PERIODO ACADÉMICO:** PAO 2021 A

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis de las políticas públicas en la prestación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSc. Luis Ramiro García Revelo
LECTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo.
ASESOR: MSc. Villarreal Salazar Fernando Javier

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** VIRTUAL
FECHA: 22 de julio de 2021
HORA: 16h00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,00
2) Trabajo escrito 2,20
Nota final de PRE DEFENSA 7,20

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 22 de julio de 2021

LUIS RAMIRO GARCIA REVELO
Firmado digitalmente por LUIS RAMIRO GARCIA REVELO
Fecha: 2021.07.22 20:16:00 -05'00'

MSc. Luis Ramiro García Revelo
PRESIDENTE

FERNANDO JAVIER VILLARREAL SALAZAR

Firmado digitalmente por FERNANDO JAVIER VILLARREAL SALAZAR
DN: cn=FERNANDO JAVIER VILLARREAL SALAZAR, o=UPEL, ou=INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLOS TECNOLÓGICOS, c=EC
Fecha: 2021.08.03 10:55:06.00

MSc. Villarreal Salazar Fernando Javier
TUTOR



Firmado digitalmente por:
DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo.
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Javier Alexander Fualta Lucero – Montenegro Lara Carlos Xavier

Fecha de recepción del abstract: 16 de julio de 2021

Fecha de entrega del informe: 16 de julio de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Formado electrónicamente por:

EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

ABSTRACT- EVALUATION SHEET

NAME: Javier Alexander Fualta Lucero – Montenegro Lara Carlos Xavier

DATE: 16 de julio de 2021

TOPIC: "Análisis de las políticas públicas en la presentación del servicio de transporte público urbano de buses en la ciudad de Tulcán en el periodo 2019-2020".

REMARKS AWARDED	QUANTITATIVE AND QUALITATIVE			
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic <input checked="" type="checkbox"/>	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic <input type="checkbox"/>	Use basic and simplistic words related to the topic <input type="checkbox"/>	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. <input checked="" type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <input checked="" type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Good flow of ideas and events <input checked="" type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Poor flow of ideas and events <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED <b style="color: red; font-size: 1.2em;">TOTAL 9			