

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Santa Elena 01 de junio de 2016.

Ingeniera.

Linda Núñez Guale, MBA.

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.**

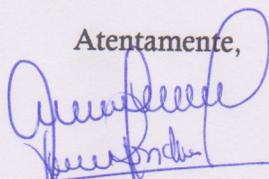
Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba usted un cordial saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, la presente tiene por objeto avalizar el desarrollo del trabajo de Titulación, con el tema: **“LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”**, propuesto por la Sra. **MIREYA JESENIA VÉLEZ ZAMORA**, con cédula N° 1309881942 estudiante de la Carrera de Administración Pública.

Este **GAD MUNICIPAL**, **AUTORIZA** el uso de la información proporcionada por la entidad para los fines pertinentes y publicación del trabajo de titulación en su totalidad en el portal de la página web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,



Ing. Xavier Panchana Rodríguez
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO-GAD
MUNICIPIO DEL CANTÓN SANTA ELENA.





**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL
TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MIREYA JESENIA VÉLEZ ZAMORA

PROFESOR GUÍA: ING. ARTURO BENAVIDES. MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL
TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MIREYA JESENIA VÉLEZ ZAMORA

PROFESOR GUÍA: ING. ARTURO BENAVIDES. MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, Diciembre del 2015

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016” elaborado por la Sra. MIREYA JESENIA VÉLEZ ZAMORA, egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Arturo Benavides, MSC.

PROFESOR GUÍA

La Libertad, Diciembre del 2015

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente Trabajo de Titulación, “LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

Mireya Jesenia Vélez Zamora

C.C. N°.: 1309881942

DEDICATORIA

Mis padres gestores de mi vida, a mis hijos, mi esposo; a todos quienes me han brindado su apoyo incondicional, base fundamental para poder lograr mis objetivos.

Mireya Jesenia Vélez Z.

AGRADECIMIENTO

Infinitamente a Dios, mis padres, mi familia, quienes han hecho posible la cristalización de mis sueños, al lograr un propósito más de alcanzar mi titulación en este tercer nivel, a mis hijos en especial, que debieron soportar mi ausencia en nuestro hogar, para poder mejorar nuestras condiciones familiares personales.

Mireya Jesenia Vélez Z.

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. José Villao Viteri, MBA.
DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Nuñez Guale, MBA.
DIRECTORA DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Arturo Benavides. MSC.
PROFESOR GUÍA

Ing. José Adrián Valencia. MBA.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL TRANSPORTE
PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2016”**

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora.

Profesor guía: Ing. Arturo Benavides, MSC.

RESUMEN

En el presente proyecto de investigación se muestran las condiciones previas encontradas en la vulnerabilidad de los derechos constitucionales de las personas con discapacidad, los estudiantes de nivel básico y bachillerato, los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad y las personas mayores de 65 años de edad del Cantón Santa Elena. El objetivo principal es analizar los beneficios de la tarifa preferencial como impacto en el transporte público para el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016. Entre los puntos relevantes podemos mencionar; la falta de comprensión por parte de los choferes de transporte público, y la falta de consideración y estima de parte de las autoridades, es claro que no todos los transportistas obran de la misma manera, existen casos distintos con transportistas y autoridades que son conscientes de esta problemática. Al tratar de considerar la investigación cuantitativa de toda la población presentada como centro de interés, resulta muy complicado su estudio total, por lo cual se hace imprescindible la toma de una muestra representativa de los grupos beneficiados. El tamaño de la muestra se obtiene mediante el cálculo de la población finita, la misma que alcanza un grado de confianza estadísticamente significativa de 380 usuarios. Se muestran los análisis de los resultados conseguidos a través de las encuestas realizadas a la muestra y la comprobación de la Hipótesis que permite demostrar la confiabilidad del trabajo investigativo. Al terminar el presente estudio se ha logrado obtener una mejor visión de la importancia de los derechos constitucionales de los usuarios de la tarifa preferencial de transporte público en la sociedad, mediante los análisis realizados. Además, se presenta una nutrida Bibliografía y los Anexos que comprenden los archivos y fotos que validan el desarrollo del proyecto.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CONTRAPORTADA	ii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vii
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1.Tema.....	2
1.2.Antecedentes	2
1.3.Planteamiento del problema.....	3
1.4.Formulación del problema	5
1.5.Justificación.....	5
1.6.Objetivos	6

1.6.1. Objetivo General	6
1.6.2. Objetivos específicos	6
1.7.Hipótesis.....	7
1.7.1. Identificación de variables	7
1.7.2. Operacionalización de variables	8
CAPÍTULO II	9
MARCO REFERENCIAL	9
2.1. Marco Teórico.....	9
2.2. Marco legal.....	16
2.2.1. Constitución Política de la República:	16
2.2.2. Ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	18
2.2.3. Reglamento general para la aplicación de la Ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.	18
2.3. Marco contextual.....	19
CAPÍTULO III.....	23
METODOLOGÍA	23
3.1. Diseño de la investigación	23
3.2. Tipos de investigación.....	24
3.3. Métodos de investigación.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	26
3.5. Población y muestra	28

CAPÍTULO IV.....	30
RESULTADOS.....	30
4.1. Particularidades de la observación aplicada a la tarifa preferencial como impacto en el transporte público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016.....	30
4.2. Particularidades de la encuesta aplicada a la tarifa preferencial como impacto en el transporte público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016.....	31
4.3. Validación de la Hipótesis	52
4.3.1. Descripción de la hipótesis	52
4.3.2. Procedimiento del cálculo de la hipótesis	52
CAPITULO V	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1. Contexto de la novedad científica	55
5.2. Conclusiones	55
5.3 Recomendaciones.....	57
Bibliografía	59
Glosario.....	71
Abreviaturas	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.	
Análisis de los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial	15
Gráfico N° 2.	
Dirección Parroquial del Cantón Santa Elena.....	19
Gráfico N°3.	
Transportación urbana del Cantón Santa	22
Gráfico N° 4.	
Diseño de investigación	23
Gráfico N° 5.	
¿Está usted de acuerdo que los conductores de las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena lo consideren a usted como usuario de tarifa preferencial?	32
Gráfico N° 6.	
¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena brindan las seguridades necesarias para la transportación de los usuarios de la tarifa preferencial?	33
Gráfico N° 7.	
¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena cumplen regularmente con los horarios establecidos?	34
Gráfico N° 8.	
¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena tienen el tiempo necesario para la transportación de los usuarios de tarifa preferencial?.....	35
Gráfico N° 9.	
¿Considera usted que la debida atención mostrada por parte del servicio de transportación pública hacia los usuarios de la tarifa preferencial ha sido la adecuada?.....	36
Gráfico N° 10.	
¿Piensa usted que existe el debido trato y consideración para las personas que pagan la tarifa preferencial por parte de los conductores de transporte público? .	37
Gráfico N° 11.	

¿Cada vez que toma un bus público siempre paga la tarifa preferencial? 38

Gráfico N° 12.

¿Considera usted que con el compromiso de los medios de comunicación para difundir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial se mejorará el servicio de transportación pública?..... 39

Gráfico N° 13.

¿Considera usted que con la debida información y comunicación por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía se reconocerán los derechos de los usuarios de tarifa preferencial? 40

Gráfico N° 14.

¿Considera usted que el espacio físico de los usuarios de la tarifa preferencial en el servicio de transporte público se encuentra acomodado de acuerdo a sus necesidades?..... 41

Gráfico N° 15.

¿Considera usted que en la actualidad se están cumpliendo con sus derechos constitucionales de usuario de tarifa preferencial de transporte público?..... 42

Gráfico N° 16.

¿Desearía usted participar en reuniones convocadas por parte de los transportistas para conocer sus inquietudes y necesidades?..... 43

Gráfico N° 17.

¿Cree usted que en el Cantón Santa Elena se debe aplicar el cobro de la tarifa preferencial que está estipulada para los usuarios de los sectores mencionados? 44

Gráfico N° 18.

¿Considera usted que las facilidades de transportación en las estaciones de servicio de transporte público para los usuarios de la tarifa preferencial son confiables?..... 45

Gráfico N° 19.

¿Considera usted que las paradas designadas por la Agencia Nacional de Tránsito para la transportación pública son las adecuadas para los usuarios de la tarifa preferencial? 46

Gráfico N° 20.

¿Considera usted que se debería realizar capacitaciones a los conductores de la transportación pública para atención a los usuarios de la tarifa preferencial?..... 47

Gráfico N° 21.

¿Considera usted que con la debida aplicación de los derechos constitucionales de los usuarios de la tarifa preferencial se alcanzaría un servicio de atención más eficiente y eficaz?..... 48

Gráfico N° 22.

¿Considera usted que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deberían mostrar más interés para mejorar el servicio de tarifa preferencial? 49

Gráfico N° 23.

¿Considera usted que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deben ejecutar un plan de seguimiento hacia los transportistas públicos para hacer cumplir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial?..... 50

Gráfico N° 24.

¿Está usted de acuerdo que con su opinión contribuirá para hacer conocer sus derechos como usuario tarifa preferencial de transporte público?..... 51

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.	
Población general	28
Cuadro N° 2.	
Población muestral	29
Cuadro N° 3.	
¿Está usted de acuerdo que los conductores de las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena lo consideren a usted como usuario de tarifa preferencial?	32
Cuadro N° 4.	
¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena brindan las seguridades necesarias para la transportación de los usuarios de la tarifa preferencial?	33
Cuadro N° 5.	
¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena cumplen regularmente con los horarios establecidos?	34
Cuadro N° 6.	
¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena tienen el tiempo necesario para la transportación de los usuarios de tarifa preferencial?.....	35
Cuadro N° 7.	
¿Considera usted que la debida atención mostrada por parte del servicio de transportación pública hacia los usuarios de la tarifa preferencial ha sido la adecuada?	36
Cuadro N° 8.	
¿Piensa usted que existe el debido trato y consideración para las personas que pagan la tarifa preferencial por parte de los conductores de transporte público? .	37
Cuadro N° 9.	
¿Cada vez que toma un bus público siempre paga la tarifa preferencial?	38
Cuadro N° 10.	
¿Considera usted que con el compromiso de los medios de comunicación para difundir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial se mejorará el servicio de transportación pública?	39

Cuadro N° 11.

¿Considera usted que con la debida información y comunicación por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía se reconocerán los derechos de los usuarios de tarifa preferencial? 40

Cuadro N° 12.

¿Considera usted que el espacio físico de los usuarios de la tarifa preferencial en el servicio de transporte público se encuentra acomodado de acuerdo a sus necesidades?..... 41

Cuadro N° 13.

¿Considera usted que en la actualidad se están cumpliendo con sus derechos constitucionales de usuario de tarifa preferencial de transporte público?..... 42

Cuadro N° 14.

¿Desearía usted participar en reuniones convocadas por parte de los transportistas para conocer sus inquietudes y necesidades?..... 43

Cuadro N° 15.

¿Cree usted que en el Cantón Santa Elena se debe aplicar el cobro de la tarifa preferencial que está estipulada para los usuarios de los sectores mencionados? 44

Cuadro N° 16.

¿Considera usted que las facilidades de transportación en las estaciones de servicio de transporte público para los usuarios de la tarifa preferencial son confiables?..... 45

Cuadro N° 17.

¿Considera usted que las paradas designadas por la Agencia Nacional de Tránsito para la transportación pública son las adecuadas para los usuarios de la tarifa preferencial? 46

Cuadro N° 18.

¿Considera usted que se debería realizar capacitaciones a los conductores de la transportación pública para atención a los usuarios de la tarifa preferencial?..... 47

Cuadro N° 19.

¿Considera usted que con la debida aplicación de los derechos constitucionales de los usuarios de la tarifa preferencial se alcanzaría un servicio de atención más eficiente y eficaz?..... 48

Cuadro N° 20.

¿Considera usted que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deberían mostrar más interés para mejorar el servicio de tarifa preferencial? 49

Cuadro N° 21.

¿Considera usted que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deben ejecutar un plan de seguimiento hacia los transportistas públicos para hacer cumplir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial?..... 50

Cuadro N° 22.

¿Está usted de acuerdo que con su opinión contribuirá para hacer conocer sus derechos como usuario tarifa preferencial de transporte público?..... 51

Cuadro N° 23.

Tabla de Contingencia..... 54

Cuadro N° 24.

Puebas de Chi-cuadrado 54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	
Cálculo de la población infinita.....	62
Anexo 2.	
Matriz de consistencia	63
Anexo 3.	
Encuestas dirigidas a los usuarios de la tarifa preferencial	66
Anexo 4.	
Cooperativas de transporte urbano del Cantón Santa Elena	67
Anexo 5.	
Cooperativas de transporte rural del Cantón Santa Elena	68
Anexo 6.	
Encuestas realizadas a los usuarios de la tarifa preferencial.....	69
Anexo 7.	
Tarifas de transporte público de Santa Elena	70

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel mundial la población ha perdido la consideración y el respeto hacia los usuarios de tarifa preferencial de transporte público. Tomando como ejemplo práctico, la transportación pública no respeta los derechos de los estudiantes de nivel básico y bachillerato; los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad; menos aún los derechos de las personas con capacidades especiales y las personas mayores de 65 años de edad, pese a que estos se encuentran establecidos en la Constitución política de la República del Ecuador.

Particularmente en el Cantón Santa Elena, este trato de consideración y respeto por parte de los transportistas hacia los usuarios de la tarifa preferencial se debe especialmente al desconocimiento de los derechos constitucionales de estos grupos beneficiados. La falta de este conocimiento hace posible emprender una campaña con el propósito de promover los derechos de las personas con discapacidad; los estudiantes de nivel básico y bachillerato; los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad y las personas mayores de 65 años de edad; referentes a lo determinado en las actuales leyes e incentivar a la ciudadanía Santaelenense a la consideración y respeto a estos grupos beneficiados.

En el Capítulo I, se presentan los datos que hacen referencia al problema actual, trazando los objetivos desde el punto de vista de las causas y efectos de los usuarios de la tarifa preferencial en torno al desconocimiento de sus derechos y al actual sistema de transportación pública. En el Capítulo II, se presentan los marcos referenciales que comprenden aportes científicos que dan estabilidad a la fundamentación de la investigación. En el Capítulo III, se presentan los métodos de investigación usados para el desarrollo del presente estudio. En el Capítulo IV, se muestran los resultados de las encuestas. En el Capítulo V, se establecen las conclusiones y recomendaciones donde se aborda la problemática detectada en la tarifa preferencial de transporte público que conllevan al análisis de sus derechos constitucionales y poder así mejorar su calidad de vida.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA.

“LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”.

1.2. ANTECEDENTES.

El servicio de transportación pública se ha constituido en un gran reto para la humanidad y en nuestro caso la población del Cantón Santa Elena, capital de la provincia del mismo nombre, cuenta con una población de 144.076 habitantes que representa el 0,99% de la población nacional, de los cuales 70.680 son mujeres equivalentes al 49,1% y hombres 73.376 equivalentes al 50,9%, según el censo realizado en el 2010; de los cuales se considera que 37.850 habitantes corresponden a los estudiantes de nivel básico y bachillerato, las personas mayores de 65 años de edad, las personas con discapacidad y los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad.

Durante varias décadas las compañías de transportación pública han realizado esfuerzos para la renovación de sus unidades sin que exista una verdadera consideración hacia los usuarios de la tarifa preferencial. La accesibilidad en el servicio de transportación pública necesita tener sentido común a través de la formación y divulgación de los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial. En el cantón Santa Elena, desde el año 2011 se iniciaron las gestiones para la construcción de la terminal terrestre “Sumpa” con la finalidad de mejorar la

calidad de transportación urbana y rural de la provincia de Santa Elena. En el año 2013 con la finalidad de mejorar el servicio de transporte público urbano de la provincia de Santa Elena se organizó una compañía de transporte denominada CITSE (Consortio Integrado de Transporte de Santa Elena).

Desde el 10 de Diciembre de 2013 la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), inicio un proceso de carnetización en los que en su primera fase 80 mil tarjetas preferenciales estaban destinadas a estudiantes, jubilados y personas con discapacidad, de las cuales se estima que 37.850 corresponderían al Cantón Santa Elena.

El 16 de Enero del 2015 en la ciudad de Ballenita se inaugura la terminal terrestre “Sumpa”, contando con 240 unidades de transporte urbano y 190 unidades para transporte público interprovincial. Sin embargo, a mediados del 2015 se sintió la inconformidad por parte de los usuarios debido al mal uso de la tarjeta electrónica, esto ocasiono que se suspenda la misma, provocando el olvido hacia los usuarios de tarifa preferencial.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El interés de la investigación es analizar si se respeta la aplicación de los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial de transporte público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena. Los estudiantes de nivel básico y bachillerato, las personas mayores de 65 años de edad, las personas con discapacidad y los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad; presentan un porcentaje amplio de vulnerabilidad en el servicio de transportación pública. La vulnerabilidad se da en toda persona que puede ser herida o atacable (en el sentido propio o figurado); la vulnerabilidad de estas personas se muestra a través del pésimo servicio de transportación que reciben estas personas; es decir por ejemplo no los quieren coger los buses, son maltratados en los buses, etc.

Por otro lado están los efectos que encierran esta problemática y que de una u otra forma afectan a estos cuatro grupos involucrados, entre las cuales están, la disminución del capital debido a los gastos generados, bajo nivel de vida, la exclusión social y una mayor dependencia de terceros.

Una de las causas principales de este problema radica en el desconocimiento de los derechos constitucionales de estos grupos de personas. Esto se debe a la despreocupación de las autoridades en difundir una campaña de comunicación para hacer conocer a las compañías de transporte público, así como a la ciudadanía Santaelenense, los derechos de las personas con capacidades especiales, las personas mayores de 65 años de edad, los estudiantes de nivel básico y bachillerato, los niños niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad, para de esta forma validarlos. Es decir, se debe promocionar los derechos de estos grupos sociales para así poder aplicar la tarifa preferencial y mejorar la calidad de la transportación pública en el Cantón Santa Elena.

Otra de las causas al problema es el valor de la tarifa preferencial para el grupo de personas vulnerables, ya que al pagar el 50% de la tarifa normal no reciben un trato justo; es decir, son ignorados por los conductores de la transportación pública debido a que disminuyen los ingresos por estos servicios de transportación. El uso de la tarjeta electrónica era una buena opción para los usuarios de la tarifa preferencial pero debido a la mala organización ocasionó que se suspenda la misma, provocando el olvido hacia este grupo de personas. Es así que la investigación analizó como la tarifa preferencial afecta la calidad del servicio del transporte público.

La provincia de Santa Elena conformada por sus tres cantones: Salinas, La Libertad y Santa Elena, mejoraría la calidad de vida al recibir un trato justo y cobro de tarifas adecuadas para este importante grupo de la población.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo la tarifa preferencial influye en el transporte público para el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo incide la presentación del carnet para personas de capacidades especiales en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena?

¿Cómo influye la actitud de los estudiantes de los niveles, básico y bachillerato que porten el carnet estudiantil en el transporte público?

¿Cuál es el efecto de la presentación de la cédula de identidad de niños y niñas adolescentes en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena?

¿Cuál es el efecto de la presentación de la cédula de identidad de los adultos mayores en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena?

1.5. JUSTIFICACIÓN.

Este estudio tiene múltiples beneficiarios. En primer lugar, se beneficiarán directamente a las personas con capacidades especiales, las personas mayores de 65 años de edad, los estudiantes de nivel básico y bachillerato, los niños niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad, que mediante la divulgación por los distintos medios de comunicación, ganarán el respeto de sus derechos constitucionales por parte de las autoridades y las entidades de transporte público, recibiendo una tarifa justa. Además, se beneficiarán las autoridades, transportistas y ciudadanía Santaelenense porque tendrán un comportamiento más respetuoso de los derechos de estos sectores involucrados de tarifa preferencial, incrementando la forma de vida en su entorno social. Quienes contribuyan con el desarrollo de la

presente permitirán el enriquecimiento cognitivo, actitudinal y procedimental del investigador.

Con la identificación y análisis del universo y la determinación de la muestra a través de la observación directa, conversatorio con los involucrados y encuestas a los usuarios del servicio público, se obtendrá información relacionada con la incidencia del desconocimiento de la tarifa preferencial en la transportación pública, problema en el cual se identifica la variable independiente y la dependiente; datos relevantes y confiables que permitirán la medición de la variable independiente denominada “Tarifa Preferencial” y la evaluación de la dependiente “Transporte Público”.

Así mismo aporta con los conocimientos adquiridos durante el presente estudio investigativo a los estudiantes de la Carrera de Administración Pública, convirtiendo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena en la entidad que propiciará este proyecto; a través de una campaña de difusión mediante los diversos medios de comunicación (radio, televisión, volantes, etc.) que permitan dar a conocer los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial de la transportación pública.

1.6. OBJETIVOS.

1.6.1. OBJETIVO GENERAL.

Analizar la influencia de la tarifa preferencial en el transporte público para el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Determinar la incidencia de la presentación del carnet para personas de capacidades especiales en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena.

Establecer la influencia de la actitud de los estudiantes de los niveles, básico y bachillerato que porten el carnet estudiantil en el transporte público.

Analizar el efecto de la presentación de la cédula de identidad de niños y niñas adolescentes en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena.

Considerar el efecto de la presentación de la cédula de identidad de los adultos mayores en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena.

1.7. HIPÓTESIS.

La tarifa preferencial influye significativamente en el transporte público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016.

1.7.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variable Independiente: Tarifa Preferencial.

Variable Dependiente: Transporte Público.

1.7.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTOS
El análisis de impacto en el transporte público para el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016 se realiza a partir de los usuarios de la tarifa preferencial.	Variable Independiente	Tarifa preferencial son las condiciones de intereses y comisiones aplicadas únicamente a clientes en razón de circunstancias concretas.	Subsidio Accesible Compensación	Ayuda Patrocinio de medios de comunicación Información y Comunicación Espacio Físico Derecho Obligaciones	1.- ¿Cada vez que toma un bus público siempre paga la tarifa preferencial? 2.- ¿Considera usted que con el compromiso de los medios de comunicación para difundir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial se mejorará el servicio de transportación pública? 3.- ¿Considera usted que con la debida información y comunicación por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía se reconocerán los derechos de los usuarios de tarifa preferencial? 4.- ¿Considera usted que el espacio físico de los usuarios de la tarifa preferencial en el servicio de transporte público se encuentra acomodado de acuerdo a sus necesidades? 5.- ¿Considera usted que en la actualidad se están cumpliendo con sus derechos constitucionales de usuario de tarifa preferencial de transporte público? 6.- ¿Desearía usted participar en reuniones convocadas por parte de los transportistas para conocer sus inquietudes y necesidades?	Encuestas
	Variable Dependiente	Transporte Público: son los sistemas de transportación que operan con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida.	Eficiente Puntualidad Calidad de servicio	Capaz Confiable Regularidad Precisión Eficacia Calidad de vida	7.- ¿Está usted de acuerdo que los conductores de las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena lo consideren a usted como usuario de tarifa preferencial? 8.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena brindan las seguridades necesarias para la transportación de los usuarios de la tarifa preferencial? 9.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena cumplen regularmente con los horarios establecidos? 10.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena tienen el tiempo necesario para la transportación de los usuarios de tarifa preferencial? 11.- ¿Considera usted que la debida atención mostrada por parte del servicio de transportación pública hacia los usuarios de la tarifa preferencial ha sido la adecuada? 12.- ¿Piensa usted que existe el debido trato y consideración para las personas que pagan la tarifa preferencial por parte de los conductores de transporte público?	

Elaborado por: Mireya Jesenia Vélez Zamora

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO.

El presente proyecto de tarifa preferencial como impacto en el transporte público en el Cantón Santa Elena, fue realizado siguiendo las exigencias planteadas en los proyectos de Titulación de la Universidad Península de Santa Elena.

Variable Independiente: Tarifa Preferencial.

“La tarifa es la relación económica administrativa entre los usuarios de un servicio público de transporte, prestado por un tercero ajeno al Estado, pero autorizado, reglado y controlado por este; que importa la retribución económicamente rentable para el prestador /concesionario” (Lutz)

Al no existir una definición clara de tarifa preferencial, vamos a considerar el concepto de Ley derecho:

“Tarifa preferencial son las condiciones de intereses y comisiones aplicadas únicamente a clientes en razón de circunstancias concretas” (http://leyderecho.org/, 2015)

La difusión es una forma de comunicación, según (Ayala, 2001) la comunicación puede ser de tres maneras: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación masiva. Para el presente estudio nos vamos a referir a la comunicación masiva.

“La comunicación masiva es la que se realiza entre un individuo o grupo de individuos a través de un dispositivo transmisor (un medio) para audiencias numerosas” (Ayala, 2001)

Entre los medios masivos de comunicación tenemos: la radio, la televisión, las revistas, las grabaciones, los periódicos y los libros; es decir, que por estos medios se pueden divulgar la aplicación de los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial del Cantón Santa Elena para así mejorar su calidad de vida.

Entre las dimensiones de la variable independientes tenemos; subsidio, accesibilidad, compensación:

Subsidio: El subsidio es la prestación de servicio efectuado por la compañía de transportación pública para completar la escasa generación de ingresos por parte de los usuarios de la tarifa preferencial.

Accesible: Consentir en base a las solicitudes y necesidades de los usuarios de la tarifa preferencial para brindar un servicio eficiente y eficaz en la transportación pública.

Compensación: Es la reacción para neutralizar las necesidades de los usuarios de la tarifa preferencial y establecer un equilibrio entre estos y el sistema de transportación pública.

El sistema de transporte público está orientado a cumplir con los siguientes objetivos: incremento de la actividad económica de la región, solventar la demanda pública, movilizar a las personas de menores ingresos, etc.

1. Ayuda.- Permite medir la colaboración desinteresada prestada por las autoridades hacia los usuarios de la tarifa preferencial. Esta colaboración

permite fortalecer las compañías de transportación pública y lograr mejoras en las mismas.

2. **Patrocinio.-** Apoyo realizado por los medios de comunicación para difundir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial. Debe haber una mayor colaboración por parte de los comunicadores sociales de la provincia de Santa Elena para lograr tarifas justas en el servicio de transportación pública.
3. **Información y comunicación.-** Mayor contacto entre las autoridades, transportistas y ciudadanía para reconocer los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial. Realizar reuniones más frecuentes para conocer las perspectivas de la ciudadanía.
4. **Espacio Físico.-** Corresponde a los espacios públicos, los mismos que deben estar acomodados de acuerdo a las necesidades de los usuarios de la tarifa preferencial. Estos espacios estar debidamente señalizados, con las facilidades necesarias para estos usuarios.
5. **Derecho.-** Mide la facultad natural de los usuarios de la tarifa preferencial de hacer cumplir sus derechos. Dichos derechos se encuentran estipulados en la Constitución de la República y en las demás leyes utilizadas para tales fines.
6. **Obligaciones.-** Se basa en la convocatoria para hacer conocer sus inquietudes y necesidades. Esta convocatoria debe ser de carácter social para beneficio de los usuarios de la tarifa preferencial.

Variable dependiente: Transportación pública.

“El transporte puede definirse como el movimiento de personas y mercancías a lo largo del espacio físico mediante tres modos

principales: terrestre, aéreo o marítimo, o una combinación de éstos”
(De Rus, 2003)

Esto quiere decir que el movimiento de personas mediante un medio físico es lo que llamamos transporte.

Según (Molinero, 2003), los medios de transporte urbano se pueden clasificar dependiendo del tipo de servicio o por el volumen de viajes; donde:

“Transporte privado: se presta en vehículos operados por el dueño de la unidad, que circulaban por la red vial que proporciona, mantiene y opera el Estado” (Molinero, 2003)

“Transporte Público: son los sistemas de transportación que operan con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida” (Molinero, 2003).

Los sistemas de transporte pueden ser de dos tipos: Transporte Privado y el Transporte Público. La diferencia entre estos dos tipos de transportes radica en que los primeros pertenecen a personas o empresas, cuyos ingresos son para su lucro personal; y los segundos sirven para el efecto de transportar pasajeros por los diversos medios, por lo cual se cobra una tarifa ya establecida.

El nivel de servicio de transporte público debe incluir el desempeño y los aspectos cualitativos relacionados con la calidad de servicio; además, el nivel de servicio tarifario.

“Los impactos en un sistema de transporte son los efectos que el servicio de transporte tiene en su entorno y dentro del área de servicio que cubre” (Molinero, 2003)

Según (Pérez, 2002), los objetivos no son todos complementarios, por lo que la ponderación adecuada de los factores, según las necesidades prioritarias de cada ciudad es fundamental.

Entre las dimensiones de la variable dependientes tenemos; Eficiencia, puntualidad, calidad de servicio:

Servicio eficiente: Este servicio constituye la relación existente por parte de las autoridades de la transportación pública y el tiempo empleado para ofrecer el resultado esperado por parte de los usuarios de la tarifa preferencial.

Puntualidad.- Se basa en la exactitud que debe llevar a cabo los conductores del servicio de transportación pública para así brindar una excelente atención a los usuarios.

Calidad de servicio.- Se basa en la calidad que posee las diversas compañías de transportación pública para brindar un servicio hacia los usuarios con alta eficiencia y eficacia.

Las directrices estratégicas y operativas en el área de tarifa preferencial de las personas con discapacidad; estudiantes de niveles básicos y bachillerato; las personas mayores de 65 años y los niños, niñas y adolescentes hasta de 16 años de edad del Cantón Santa Elena se describen a continuación:

1) Capaz.- Mediante este indicador se podrá medir la capacidad de respuesta de los conductores para la transportación pública de los usuarios de la tarifa preferencial, permitiendo un mejor control y aumento de la seguridad de las unidades de transporte.

2) Confiable.- Permite medir la confiabilidad de las unidades de transporte público como servicio de atención a los usuarios de tarifa preferencial. Las unidades deben ser revisadas frecuentemente para brindar un mejor servicio.

3) Regularidad.- Permite medir el cumplimiento de los horarios establecidos hacia las unidades de transporte público, dichos horarios deben ser regulados en coordinación con las autoridades competentes de acuerdo a las necesidades de los usuarios de la tarifa preferencial.

4) Precisión.- Se basa en el tiempo necesario para la transportación de los usuarios de tarifa preferencial. Este tiempo depende de la capacidad mostrada por los conductores del transporte público.

5) Eficacia.- Permite medir el servicio mostrado por parte de la transportación pública. Las compañías de transportes deben de organizarse en conjunto con las autoridades municipales y de tránsito para mejorar este servicio de transportación pública.

6) Calidad de vida.- Se debe a diversos niveles de cultura, trato y consideración por parte de los conductores de la transportación pública; dichos niveles permitirán contribuir en el desarrollo de los usuarios de los usuarios de la tarifa preferencial y de la ciudadanía.

El Gráfico N° 1 muestra los indicadores de la variable dependiente representados con el color verde y los indicadores de la variable independiente representados con el color naranja, que conllevan al análisis de los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial.

Gráfico N° 1



Fuente: Propia del trabajo de investigación

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Existen principios básicos que se incluyen en la presente investigación entre estos tenemos:

Principios de administración pública: La administración pública se basa en reglamentos aplicados a los mismos, entre estos tenemos: eficacia, eficiencia, transparencia y coparticipación.

- 1. Principio de Eficacia:** En el área administrativa, la eficacia radica en la efectividad de prestación de actividades o requerimientos.
- 2. Principio de Eficiencia:** Es la facultad en el ambiente público, que menciona que toda prestación de servicio a la ciudadanía debe ser de óptima calidad.
- 3. Principio de Transparencia:** Se basa en la cualidad aplicada por la administración pública en su accionar, empleando procedimientos transparentes, correctos, libre de sospechas y dudas.

4. Principio de Coparticipación: Se establece en el vínculo que deben observar las entidades públicas y privadas para prestar servicios a la comunidad.

2.2. MARCO LEGAL.

Entre las fundamentaciones legales que intervienen en este proyecto tenemos: La Constitución Política de la República del Ecuador; Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y el Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

2.2.1. Constitución Política de la República:

La Constitución de la República es la carta magna que rige el orden jurídico del Estado Ecuatoriano y sus funciones, las instituciones públicas y privadas, etc.; es decir promueve los derechos y plena garantía hacia los ecuatorianos, partiendo de las dependencias públicas y todas sus ramas. Este estudio se fundamenta en los siguientes artículos:

En el Título I de los elementos constitutivos del estado, capítulo segundo de las ciudadanas y ciudadanos, artículo 6 nos habla de los derechos establecidos en esta Constitución.

En el Título II de los derechos, capítulo primero de los principios de aplicación de los derechos, artículo 11 indica que los derechos se pueden exigir de manera individual o grupal con las mismas oportunidades ante las respectivas autoridades, las mismas que garantizarán el cumplimiento de las peticiones propuestas. Además, señala que no se puede discriminar a los ciudadanos por razón de edad, discapacidad, condición socio-económica, diferencia física o cualquier otra distinción que merme el reconocimiento de sus derechos sin que sea sancionado. En el capítulo tercero de los derechos de las personas y grupos de atención

prioritaria, artículo 35 habla de la atención pública y privada de las personas con discapacidad, las personas adultas mayores, los niños niñas y adolescentes presentadas con un grado doble de vulnerabilidad. En la sección primera del capítulo tercero de los derechos de las adultas y adultos mayores (65 años de edad) nos indica que recibirán atención especial en los diversos sectores públicos y privados; en el artículo 37 se refiere a las rebajas las tarifas de transportación pública y privada. En la sección quinta de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; en el artículo 44 se refiere a los principios y derechos que deben prevalecer sobre otras personas con el apoyo sectorial creando un entorno seguro. En la sección sexta, artículo 47 de los derechos de las personas con discapacidad tienen oportunidades para su integración social y tienen los mismos derechos en la transportación que los adultos mayores. Además, el artículo 48 literal 7 habla de las sanciones por trato inhumano o discriminación hacia las personas con discapacidad.

En el Título VII del régimen del buen vivir capítulo primero de la inclusión y equidad se refiere a los sistemas, instituciones y organismos que aseguren estos derechos entre los que encontramos el servicio de transportación pública. En la sección duodécima de transporte artículo 394 indica que la transportación terrestre en territorio nacional será garantizada por el Estado, asegurando la política de tarifas prioritarias en estos sistemas de transportación.

La constitución de la República del Ecuador garantiza los derechos de transportación de las personas con discapacidad; estudiantes de niveles básicos y bachillerato; las personas mayores de 65 años y los niños, niñas y adolescentes hasta de 16 años de edad. La finalidad del Estado es asegurar el bienestar común de la ciudadanía; promover el desarrollo social y económico de la comunidad.

2.2.2. Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

El artículo 3 de esta ley se refiere a las garantías de eficiencia, responsabilidad y seguridad ofrecidas por el Estado con tarifas justas en la prestación de los servicios en la transportación pública.

En el capítulo IV de las competencias de las municipalidades, artículo 45 señala que la Municipalidad debe asumir las competencias de la transportación en los cantones que cuenten con más de ciento cincuenta mil habitantes.

En el Título II de los servicios de transporte, capítulo I de las clases de servicios de transporte terrestre, artículo 54 indica que la transportación debe ser eficiente brindando protección y seguridad hacia las personas con alto grado de vulnerabilidad. En el artículo 55 se considera a las rutas de la transportación para la prestación de servicios públicos como propiedad exclusiva del Estado.

Esta Ley establece las competencias de las compañías de transporte público con la participación de los usuarios para ofrecer un servicio de calidad con tarifas justas previamente establecidas.

2.2.3. Reglamento general para la aplicación de la ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

En el Título IV de la atención preferente a pasajeros, en el artículo 37 se refiere al servicio de atención preferente con áreas señaladas para las personas discapacitadas y adultos mayores. En el artículo 38 se indica que los conductores brindarán el fácil acceso y comodidad hacia las personas con un alto grado de vulnerabilidad. En el artículo 42 se establece que las personas con derecho a las tarifas preferenciales serán las personas discapacitadas que posean el carnet del Consejo Nacional de Discapacidades; los estudiante de niveles básico y bachillerato que presenten su respectivo carnet estudiantil otorgado por la

dirección de educación; las personas adultas mayores que presenten su respectiva cédula de ciudadanía o cualquier otro documento que acredite como tal; todas estas personas incluidas en este artículo pagarán una tarifa de transportación del 50%.

Este reglamento de atención preferencial está dirigido a las personas con discapacidad; estudiantes de niveles básicos y bachillerato; las personas mayores de 65 años y los niños, niñas y adolescentes hasta de 16 años de edad correspondientes al Cantón Santa Elena, en la cual tanto el conductor como los directivos de transportación deben registrarse.

2.3. MARCO CONTEXTUAL.

El Cantón Santa Elena, capital de la provincia de Santa Elena se encuentra ubicada en la Zona 5 y cuenta con una población de 144.076 habitantes que representa el 0,99% de la población nacional, de los cuales 70.680 son mujeres equivalentes al 49,1% y hombres 73.376 equivalentes al 50,9%, según el censo realizado en el 2010.

Gráfico N° 2
Dirección Parroquial del Cantón Santa Elena



Fuente: Ficha de cifras generales del Cantón Santa Elena. SENPLADES

Está conformada por 7 parroquias; una urbana y seis rurales, entre las que la parroquia urbana llamada con el mismo nombre del Cantón representa el 27,5% de la población y las parroquias rurales conformadas por; Atahualpa, San José de Ancón, Chanduy, Simón Bolívar (Julio Moreno), Manglaralto y Colonche con el 72,5% de la población (Ver Gráfico N° 2). Posee una amplia extensión territorial cuya representación es del 97,4% con 3600 Km² aproximadamente.

Dentro de la parroquia urbana se puede apreciar servicios de transporte público que trasladan a los peninsulares de un cantón a otro. Entre la Ruta Santa Elena-La Libertad-Salinas están las compañías de transporte Transcisa y Horizonte Peninsular, y la Ruta Santa Elena-La Libertad tenemos la compañía de transporte Trunsa, Verderiosa, San Agustín, 2 de Noviembre, Sinchal, Manglaralto, Santa Rita, etc.

La tarifa destinada al servicio de transportación urbana corresponde a \$ 0,30 de dólar y la tarifa de transportación rural depende del lugar de destino del usuario.

Este proyecto se realizará mediante investigación de campo dirigida a las personas con discapacidad; estudiantes de niveles básicos y bachillerato; las personas mayores de 65 años y los niños, niñas y adolescentes hasta de 16 años de edad con ayuda de sus mentores o tutores, correspondientes al Cantón Santa Elena. Dicho trabajo de campo se efectuará en las estaciones de las compañías de transporte público tales como:

Trunsa S.A.- Cuya ubicación en la cabecera cantonal está a un costado del Centro de Movilización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas (C.C.F.A), en este sitio existe afluencia de personas de los sectores: Ancón, Atahualpa, Tambo y Prosperidad.

Unificación Peninsular.- Cuya ubicación se encuentra en la misma estación de la compañía Trunsa S.A., en este sitio existe afluencia de personas de los sectores del K1 y lugares aledaños.

Transcisa S.A. y Horizonte Peninsular.- Cuya ubicación en la cabecera cantonal está a una cuadra de la Prefectura de Santa Elena, en este sitio existe afluencia de personas del centro de Santa Elena.

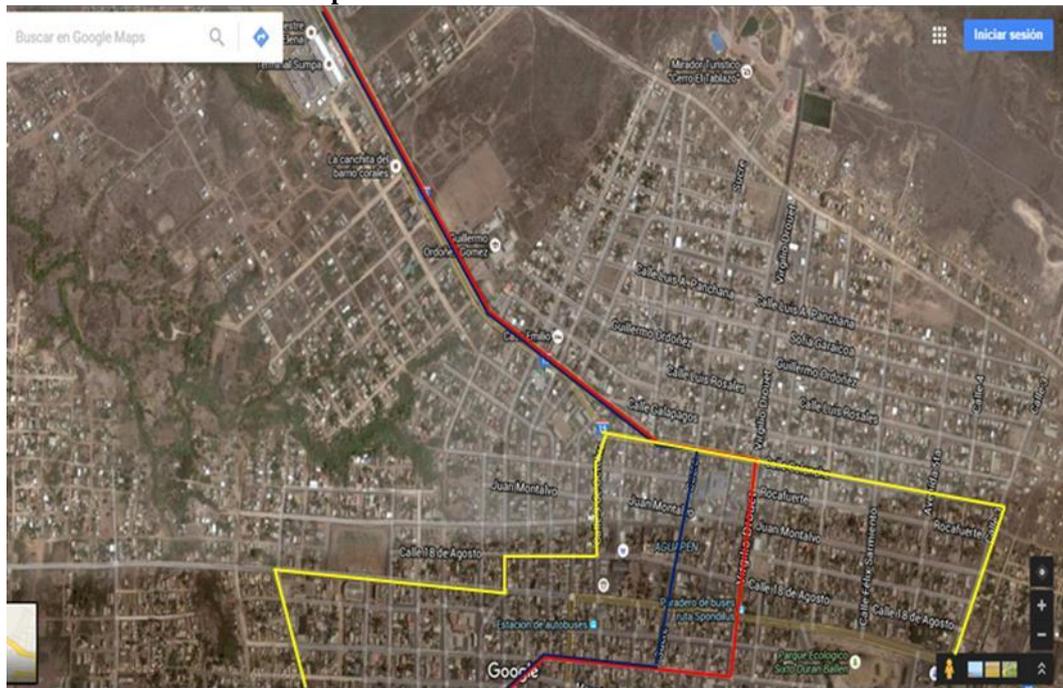
San Agustín S.A.- Cuya ubicación en la cabecera cantonal está en la Terminal Terrestre “Sumpa”, esta compañía transporta personal de la parroquia Chanduy; además, de sus recintos y comunas.

Para la transportación de la Zona Norte del Cantón Santa Elena tenemos compañías de transporte tales como: Manglaralto, Sinchal, 2 de Noviembre, Santa Rita, etc. Cuya ubicación en la cabecera cantonal está en la Terminal Terrestre “Sumpa”.

Verderiosa S.A.- Cuya ruta cubre las poblaciones pertenecientes a las parroquias Julio Moreno y Chanduy; entre estas tenemos: Rio Verde, Zapotal, Olmedo, Sucre, etc.

En el Gráfico N° 3 se puede observar las tres rutas de las compañías de transporte urbano del Cantón Santa Elena; donde la compañía de transporte Transcisa S.A. se encuentra representada con el color Azul, la compañía de transporte Horizonte Peninsular S.A. por el color Rojo y la compañía Unificación Peninsular por el color Amarillo.

Gráfico N° 3
Transportación Urbana del Cantón Santa Elena



Fuente: Google
Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Este trabajo investigativo posee una metodología mixta, en primera instancia tenemos la observación donde se recolecta, analiza; posteriormente se interpretan los resultados cuantitativos del proyecto.

Gráfico N° 4



Fuente: Propia del trabajo de investigación

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

El diseño de la investigación es la planeación global del proceso de investigación que permite dar respuestas claras a las preguntas proyectadas.

Este proyecto de investigación se realizó en el Cantón Santa Elena, ubicado en la Zona 5 de la Costa Ecuatoriana, específicamente en la terminal terrestre “Sumpa” y otras estaciones de transporte público, lugares donde se agrupan gran parte de la población peninsular.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

En esta investigación se emplearon los siguientes tipos:

Investigación aplicada.- Este tipo de investigación se utilizó de manera inmediata para resolver posibles situaciones problemáticas, se basó exclusivamente en la aplicación inmediata sobre la realidad circunstancial, antes que el avance de una teoría.

Esta investigación se efectuó mediante consultas informales a la población en estudio, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de tarifa preferencial en relación al respeto por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía en razón de sus derechos.

Investigación descriptiva.- Se realizó mediante el procedimiento de análisis, de esta manera se alcanza un contexto de estudio, en base a sus propiedades y características. Sirve de base para futuras investigaciones que requieran un mayor alcance.

Mediante esta investigación se pudo describir de qué forma se relacionan la variable independiente (Tarifa preferencial) con su variable dependiente (Transporte público)

Investigación explicativa.- Este tipo de investigación consiste en combinar los métodos analítico y sintético, en unión con el deductivo y el inductivo.

Con este tipo de investigación se comprobó la hipótesis, la identificación y el análisis obtenido en los resultados de campo mediante cuadros y gráficos.

Empírica o de campo.- Su fuente de datos proviene del experimento, la encuesta o la entrevista, o cualquier otro instrumento que recabe información de campo.

Mediante esta investigación se obtuvo la información necesaria de la población seleccionada a través de las encuestas aplicadas. Se encontró la información correspondiente para el análisis de la aplicación de los derechos de los usuarios de la transportación pública del Cantón Santa Elena.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Los métodos de investigación se dan de la siguiente forma:

Método Inductivo: Este método permitió argumentar la información para llevar un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de estudio tomando lo esencial a partir de observaciones o experiencias particulares.

El seguimiento de este método se presenta de la siguiente forma:

1. Observación
2. Experimentación
3. Comparación
4. Abstracción
5. Generalización

Método deductivo.- Es el procedimiento permitió formular la Hipótesis para luego deducir sus consecuencias.

Se basa en lo siguiente:

1. Aplicación
2. Compresión
3. Demostración

Método Explicativo: Su estudio se basa en la comprobación de la hipótesis mediante el estudio explicativo convirtiéndose en un avance científico dentro de la elaboración de la investigación. El estudio se centrará en la identificación y análisis de las variables independientes en razón de los hechos que expresan las dependientes.

El establecimiento de las variables es de suma importancia en los estudios de alta complejidad, estas ayudan a determinar resultados favorables al conocimiento científico.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Las técnicas e instrumentos son los recursos y procesos empleados para alcanzar un resultado específico. Su principal objetivo es satisfacer las necesidades y requerimientos, de quien las aplica. Toda actividad diaria está directamente vinculada con las técnicas de investigación, entre estas tenemos:

La Observación:

En razón de una investigación científica la observación se considera como el primer paso de un objeto de estudio. Esta observación depende de la capacidad intelectual para encontrar datos relevantes necesarios para la solución de los problemas planteados. Existen diferentes tipos de observación entre estos tenemos:

- 1.** La observación es directa, también llamada observación participante se presenta cuando el investigador forma parte activa del conjunto observado y asume sus comportamientos.

2. La observación indirecta, es la inspección de un objeto de estudio sin entrar en contacto con él, más bien a través de métodos específicos que permitan realizar las observaciones de sus comportamientos, y características.
3. La observación participativa, es aquella en que el observador forma parte integra del objeto de estudio y le permite conocer más de cerca las características, conducta y desenvolvimiento de esta investigación.

Mediante el uso de estas tres técnicas de observación se pudo determinar cuáles son los puntos más relevantes tomados en cuenta en esta investigación, entre estas tenemos; las horas pico, un servicio de transportación deficiente, la falta de afiches informativos en las estaciones y en las unidades de transporte, y la poca colaboración de parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía.

La Encuesta:

La encuesta es una técnica que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas.

Las encuestas fueron dirigidas a las personas con discapacidad; estudiantes de niveles básicos y bachillerato; las personas mayores de 65 años de edad y los niños, niñas y adolescentes hasta de 16 años de edad del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, mediante un cuestionario de 20 preguntas, aplicadas en las estaciones de servicio de transportación pública y en la terminal terrestre “Sumpa”.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población:

Es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas, (Fernandéz, 2003) manifiesta que la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población está constituida por cuatro grupos formando un conjunto bien definido de tarifa preferencial en este estudio de investigación entre estos tenemos a las personas con discapacidad; estudiantes de niveles básicos y bachillerato; las personas mayores de 65 años de edad y los niños, niñas y adolescentes hasta de 16 años de edad del Cantón Santa Elena, los que representan 37.850 usuarios.

Cuadro N° 1

POBLACIÓN GENERAL	
Usuarios tarifa preferencial	37850
Total	37850

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Muestra:

Es un porcentaje representativo cuyo enfoque puede ser de dos formas: cualitativo o cuantitativo. Se utilizó un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, lo que quiere decir que todos los elementos de la población tenían la probabilidad de ser elegidos.

Fórmula estadística de la muestra:

Cuando el tamaño de la muestra es conocida, es decir la población es finita:

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

donde,

N= Total de la población

p = Proporción esperada (en este caso 5% = 0,05)

Z_α = 1,96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

q = (1 – p) (en este caso 1-0,05 = 0,95)

d = precisión (5%)

En esta información mediante población finita tal como se muestra en el Anexo 1 constan los usuarios de la tarifa preferencial, obteniendo una muestra representativa de 380 usuarios con un porcentaje del 95% de confianza; la distribución de Gauss de 1,96: la probabilidades a favor del 50% y el error admisible de 5,00%.

Cuadro N° 2

POBLACIÓN MUESTRAL	
Usuarios tarifa preferencial	380
Total	380

Fuente: Cálculo de la población infinita (Anexo 1)

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PARTICULARIDADES DE LA OBSERVACIÓN APLICADA A LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.

Esta técnica de observación fue el primer paso del presente proyecto de investigación, en donde se pudo constatar las peripecias que se presentan en el día a día con la transportación de las personas mayores de 65 años de edad, las personas con discapacidad, estudiantes de niveles básicos y bachillerato, los niños niñas y adolescentes hasta de 16 años de edad correspondiente al Cantón Santa Elena.

Horarios pico.- En primera instancia se pudo observar que los mayores problemas en la transportación se presentan desde las 6:30 hasta las 7:30 de la mañana, debido a que a esta hora existe afluencia de los estudiantes de los niveles básico y bachillerato, lo mismo pasa de 12:30 hasta las 14:00 horario de salida de los mismos; en estos horarios se evidencia los mayores problemas en la transportación de las personas con discapacidad y las personas mayores de 65 años, por la sencilla razón que tienen menos capacidades de movilización que los estudiantes.

Servicio deficiente.- Entre otros puntos relevantes podemos mencionar la falta de comprensión por parte de los choferes de transporte público, y la falta de consideración y estima de parte de las autoridades, es claro que no todos los transportistas obran de la misma manera, existen casos distintos con transportistas y autoridades que son conscientes de esta problemática. Además, la falta de sitio

de espera en las distintas estaciones de transporte provoca aglomeraciones que conllevan a tener un mal servicio hacia los usuarios de tarifa preferencial en lo que corresponde al tema transportación pública.

Afiches informativos.- En lo que concierne al tema de las unidades de transporte, no todas las unidades tienen los debidos afiches de información, por lo que crea incertidumbre más que nada en las personas discapacitadas y personas mayores de 65 años.

Colaboración.- La falta de colaboración de los demás usuarios que pagan su tarifa completa también se convierte en un factor principal para mejorar el servicio de transporte público de los usuarios de tarifa preferencial.

4.2. PARTICULARIDADES DE LA ENCUESTA APLICADA A LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.

La encuesta realizada a los 380 usuarios tomados como muestra para esta investigación, se realizó con el debido respeto y educación, recibiendo una excelente colaboración por parte de la ciudadanía.

1.- ¿Está usted de acuerdo que los conductores de las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena lo consideren a usted como usuario de tarifa preferencial?

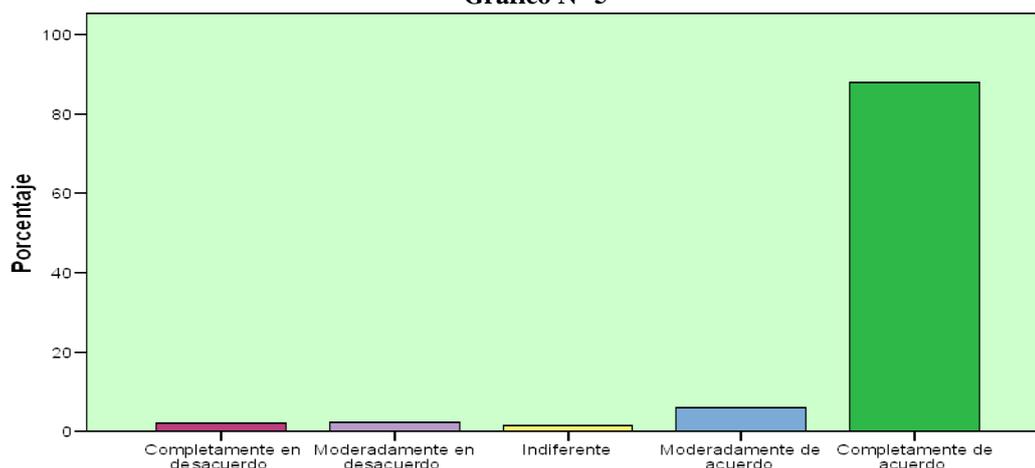
Cuadro N° 3

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	8	2%
Moderadamente en desacuerdo	9	2%
Indiferente	6	2%
Moderadamente de acuerdo	23	6%
Completamente de acuerdo	334	88%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 5



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que los conductores de las unidades de transporte público no consideran a los usuarios de tarifa preferencial, 334 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 23 usuarios que representan un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 6 usuarios que representan un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 9 usuarios que representan un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 8 usuarios exteriorizó completamente en desacuerdo.

2.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena brindan las seguridades necesarias para la transportación de los usuarios de la tarifa preferencial?

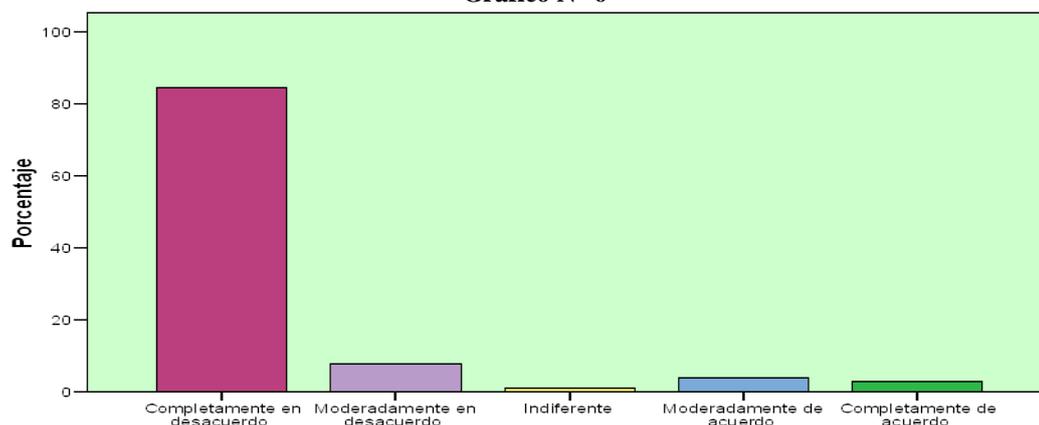
Cuadro N° 4

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	321	84%
Moderadamente en desacuerdo	29	8%
Indiferente	4	1%
Moderadamente de acuerdo	15	4%
Completamente de acuerdo	11	3%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 6



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena no brindan las seguridades necesarias para la transportación de usuarios de tarifa preferencial, 11 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 15 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 4 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 29 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 321 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

3.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena cumplen regularmente con los horarios establecidos?

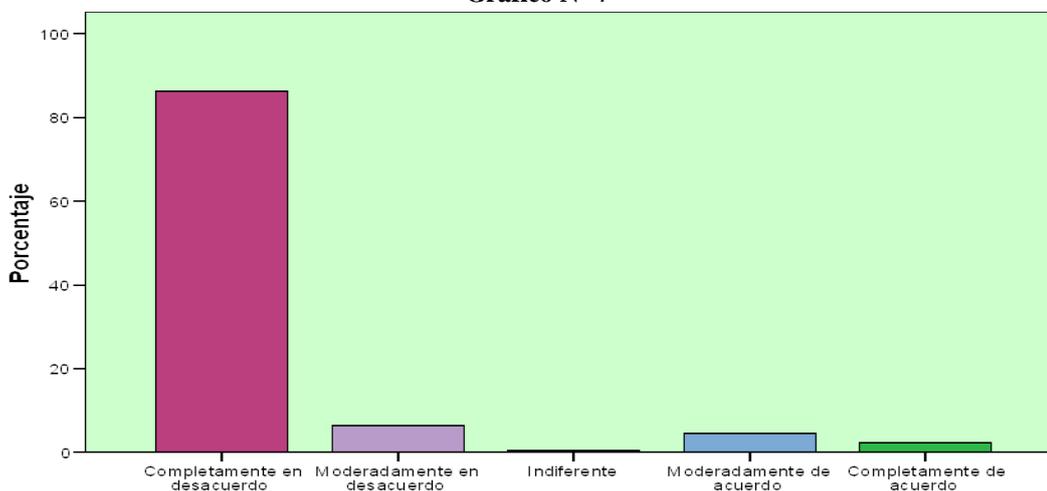
Cuadro N° 5

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	328	86%
Moderadamente en desacuerdo	24	6%
Indiferente	2	1%
Moderadamente de acuerdo	17	5%
Completamente de acuerdo	9	2%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 7



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que las unidades de transporte público no cumplen regularmente con los horarios establecidos, 9 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 17 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 2 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 24 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 328 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

4.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena tienen el tiempo necesario para la transportación de los usuarios de tarifa preferencial?

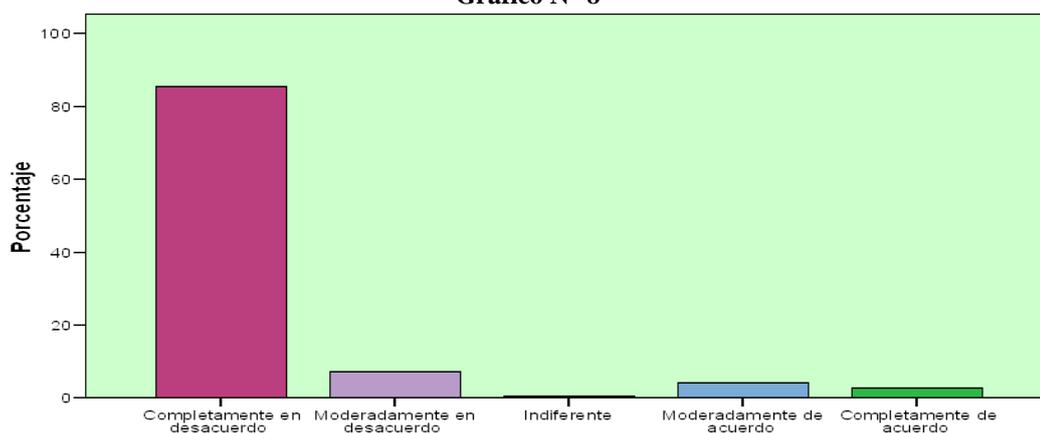
Cuadro N° 6

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	325	86%
Moderadamente en desacuerdo	27	6%
Indiferente	2	1%
Moderadamente de acuerdo	16	4%
Completamente de acuerdo	10	3%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 8



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena no tienen el tiempo necesario para la transportación de los usuarios de tarifa preferencial, 10 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 16 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 2 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 27 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 325 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

5.- ¿Considera usted que la debida atención mostrada por parte del servicio de transportación pública hacia los usuarios de la tarifa preferencial ha sido la adecuada?

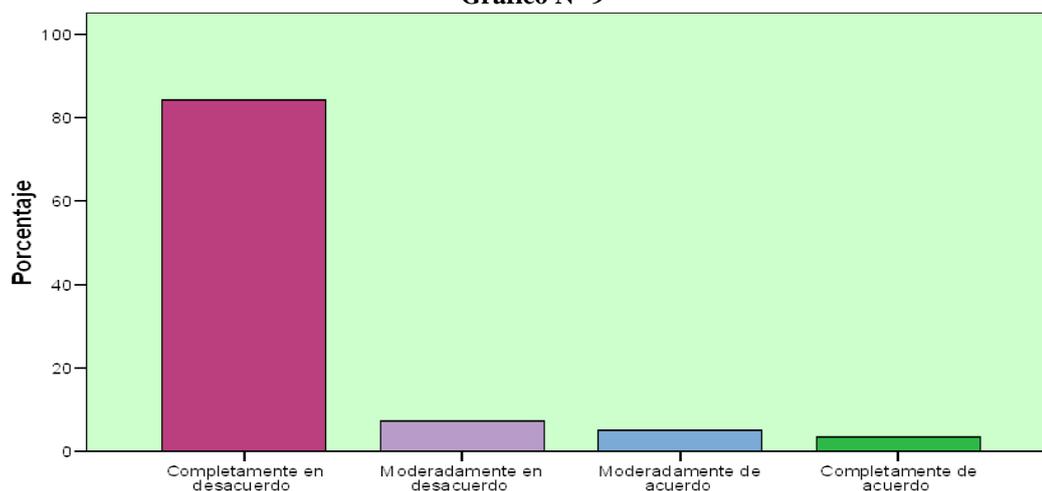
Cuadro N° 7

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	320	84%
Moderadamente en desacuerdo	28	7%
Indiferente	0	0%
Moderadamente de acuerdo	19	5%
Completamente de acuerdo	13	4%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 9



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que la atención mostrada por parte del servicio de transportación pública hacia los usuarios de la tarifa preferencial no ha sido la adecuada, 13 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 19 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, 28 usuarios que representan un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 320 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

6.- ¿Piensa usted que existe el debido trato y consideración para las personas que pagan la tarifa preferencial por parte de los conductores de transporte público?

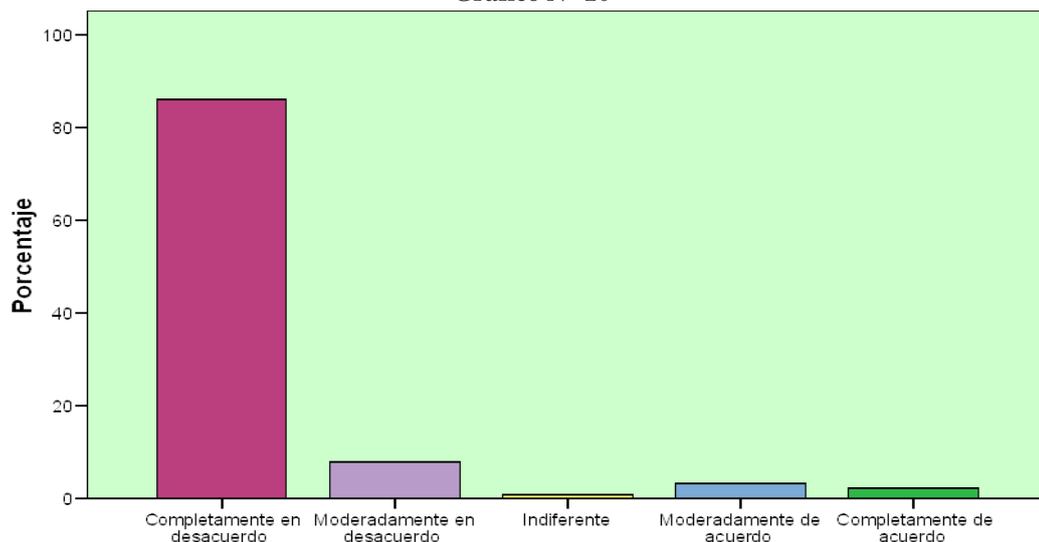
Cuadro N° 8

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	327	86%
Moderadamente en desacuerdo	30	8%
Indiferente	3	1%
Moderadamente de acuerdo	12	3%
Completamente de acuerdo	8	2%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 10



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que no existe la debida cultura, trato y consideración por parte de los conductores de transporte público, 8 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 12 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, 30 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 330 usuarios se expresaron completamente en desacuerdo.

7.- ¿Cada vez que toma un bus público siempre paga la tarifa preferencial?

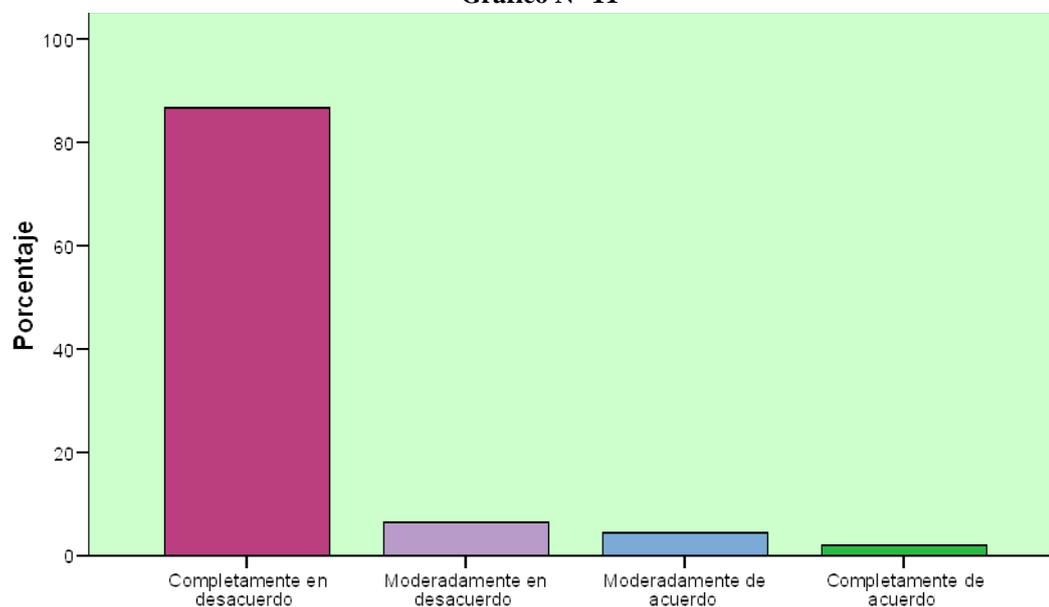
Cuadro N° 9

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	330	87%
Moderadamente en desacuerdo	25	7%
Indiferente	0	0%
Moderadamente de acuerdo	17	4%
Completamente de acuerdo	8	2%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 11



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que cada vez que toma un bus público no siempre paga la tarifa preferencial, 8 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 17 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, 25 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 330 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

8.- ¿Considera usted que con el compromiso de los medios de comunicación para difundir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial se mejorará el servicio de transportación pública?

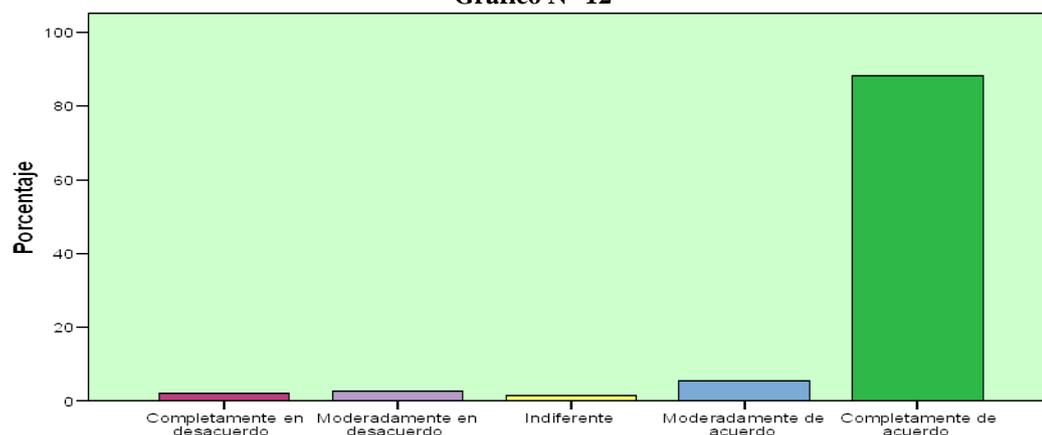
Cuadro N° 10

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	8	2%
Moderadamente en desacuerdo	10	3%
Indiferente	6	2%
Moderadamente de acuerdo	21	5%
Completamente de acuerdo	335	88%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 12



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que con el compromiso de los medios de comunicación para difundir los derechos de los usuarios de tarifa preferencial si se mejorará el servicio de la transportación pública, 335 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 21 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 6 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 10 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 8 usuarios que representa un porcentaje mínimo exteriorizó en desacuerdo.

9.- ¿Considera usted que con la debida información y comunicación por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía se reconocerán los derechos de los usuarios de tarifa preferencial?

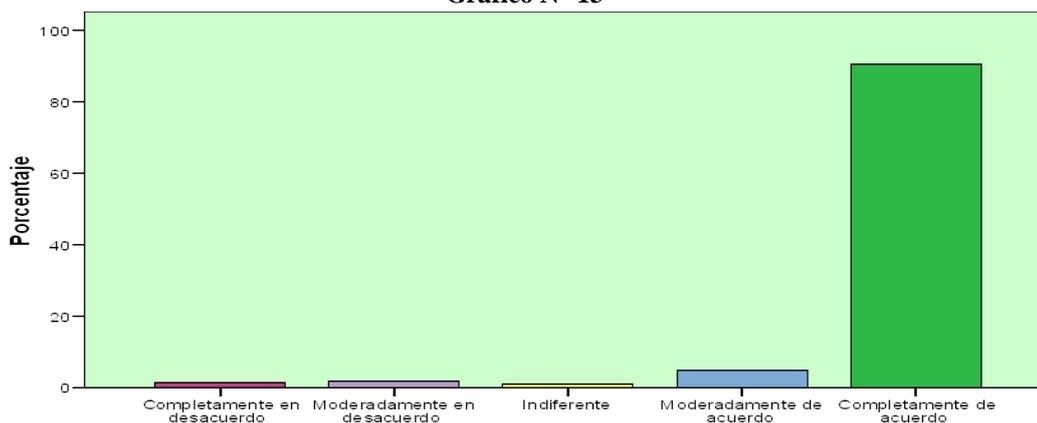
Cuadro N° 11

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	6	2%
Moderadamente en desacuerdo	7	2%
Indiferente	4	1%
Moderadamente de acuerdo	19	5%
Completamente de acuerdo	344	90%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 13



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que con la debida información y comunicación por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía si se reconocerán los derechos de los usuarios de tarifa preferencial, 344 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 19 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 4 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 7 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 6 usuarios que representa exteriorizó completamente en desacuerdo.

10.- ¿Considera usted que el espacio físico de los usuarios de la tarifa preferencial en el servicio de transporte público se encuentra acomodado de acuerdo a sus necesidades?

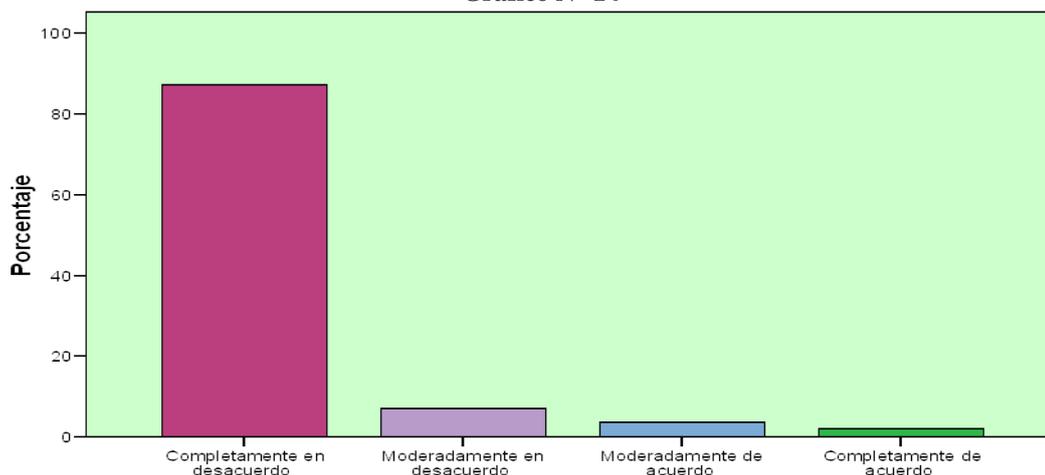
Cuadro N° 12

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	331	87%
Moderadamente en desacuerdo	27	7%
Indiferente	0	0%
Moderadamente de acuerdo	14	4%
Completamente de acuerdo	8	2%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 14



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que el espacio físico de los usuarios de tarifa preferencial en el servicio de transporte público no se encuentra acomodado de acuerdo a sus necesidades, 8 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 14 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, 27 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 331 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

11.- ¿Considera usted que en la actualidad se están cumpliendo con sus derechos constitucionales de usuario de tarifa preferencial de transporte público?

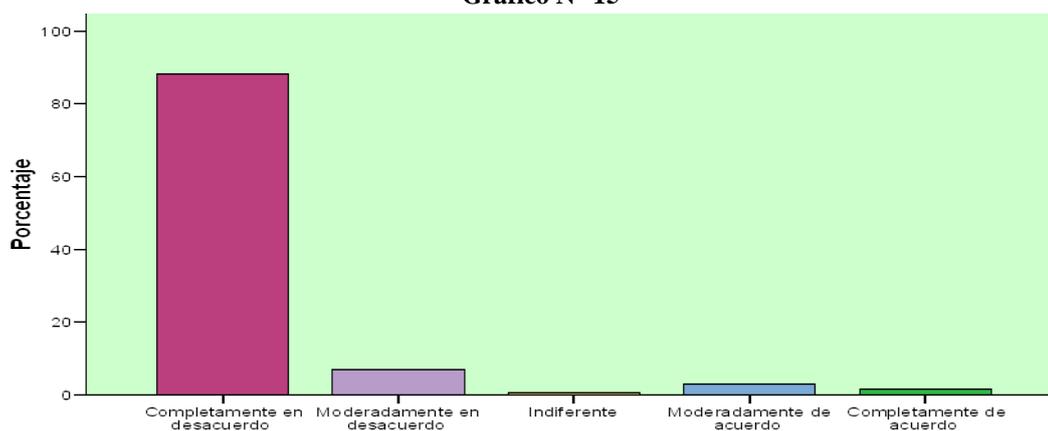
Cuadro N° 13

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	335	88%
Moderadamente en desacuerdo	26	6%
Indiferente	2	1%
Moderadamente de acuerdo	11	3%
Completamente de acuerdo	6	2%
TOTAL	380	99%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 15



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que en la actualidad no se están cumpliendo con sus derechos constitucionales de usuarios de tarifa preferencial de transporte público, 6 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 11 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 2 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 26 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 335 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

12.- ¿Desearía usted participar en reuniones convocadas por parte de los transportistas para conocer sus inquietudes y necesidades?

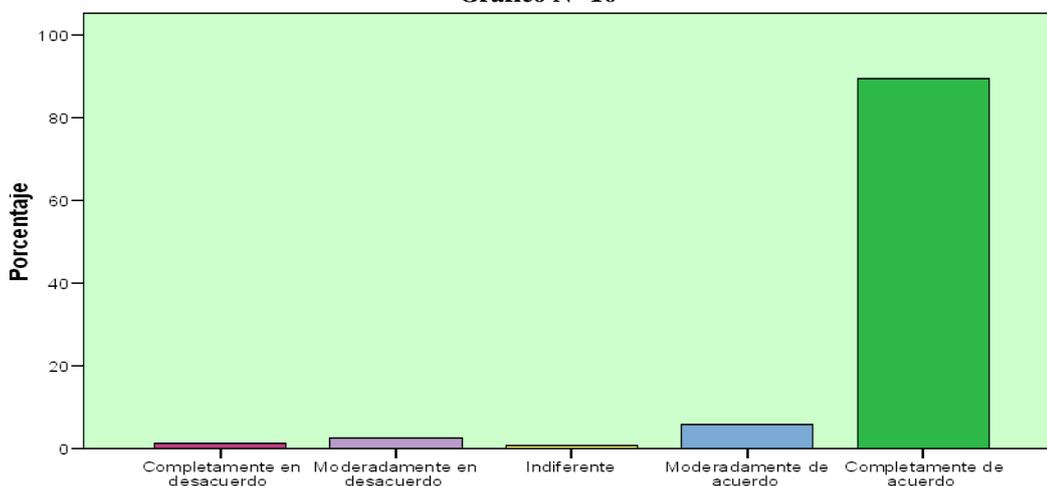
Cuadro N° 14

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	5	1%
Moderadamente en desacuerdo	10	3%
Indiferente	3	1%
Moderadamente de acuerdo	22	6%
Completamente de acuerdo	340	89%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 16



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que si están dispuestos en participar en reuniones convocadas por parte de los transportistas para conocer sus inquietudes y necesidades, 340 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 22 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los usuarios están moderadamente de acuerdo, seguido con 3 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 10 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 5 usuarios que representa un porcentaje mínimo exteriorizó completamente en desacuerdo.

13.- ¿Cree usted que en el Cantón Santa Elena se debe aplicar el cobro de la tarifa preferencial que está estipulada para los usuarios de los sectores mencionados?

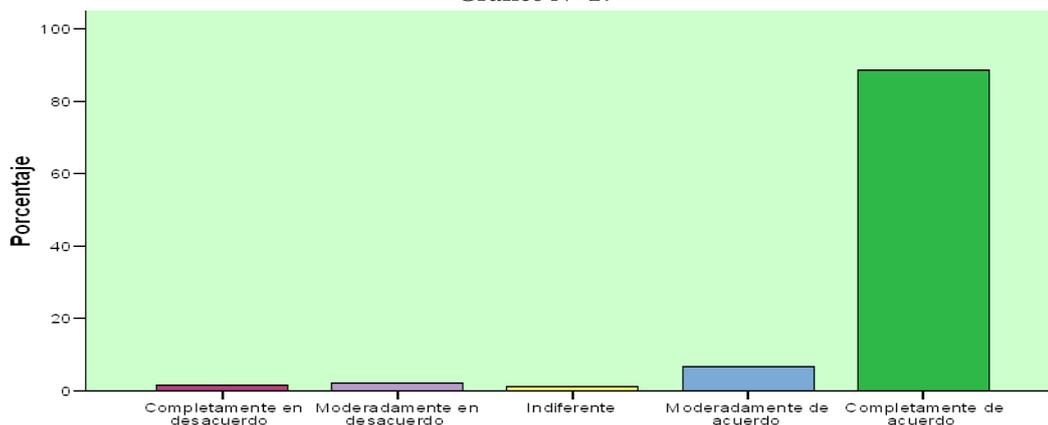
Cuadro N° 15

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	6	2%
Moderadamente en desacuerdo	8	2%
Indiferente	4	1%
Moderadamente de acuerdo	25	6%
Completamente de acuerdo	337	89%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 17



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que en el Cantón Santa Elena si se debe aplicar el cobro de la tarifa preferencial que está estipulada para los usuarios de los sectores mencionados, 337 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 25 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 4 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 8 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 6 usuarios que representa un porcentaje mínimo exteriorizó completamente en desacuerdo.

14.- ¿Considera usted que las facilidades de transportación en las estaciones de servicio de transporte público para los usuarios de la tarifa preferencial son confiables?

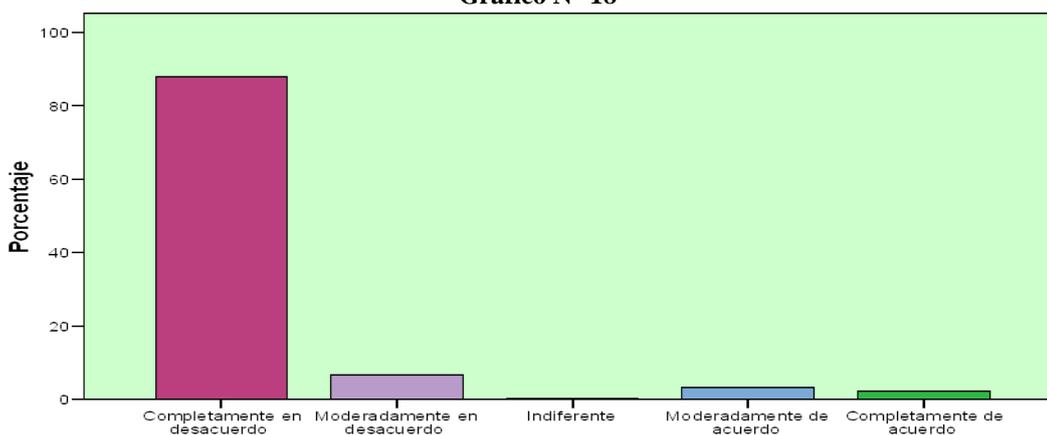
Cuadro N° 16

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	334	88%
Moderadamente en desacuerdo	25	7%
Indiferente	1	0%
Moderadamente de acuerdo	12	3%
Completamente de acuerdo	8	2%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 18



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que las facilidades de transportación en las estaciones de servicio de transporte público para los usuarios de la tarifa preferencial no son confiables, 8 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 12 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente de acuerdo, seguido con 1 usuario que representa un porcentaje mínimo se encuentra indiferente, 25 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 334 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

15.- ¿Considera usted que las paradas designadas por la Agencia Nacional de Tránsito para la transportación pública son las adecuadas para los usuarios de la tarifa preferencial?

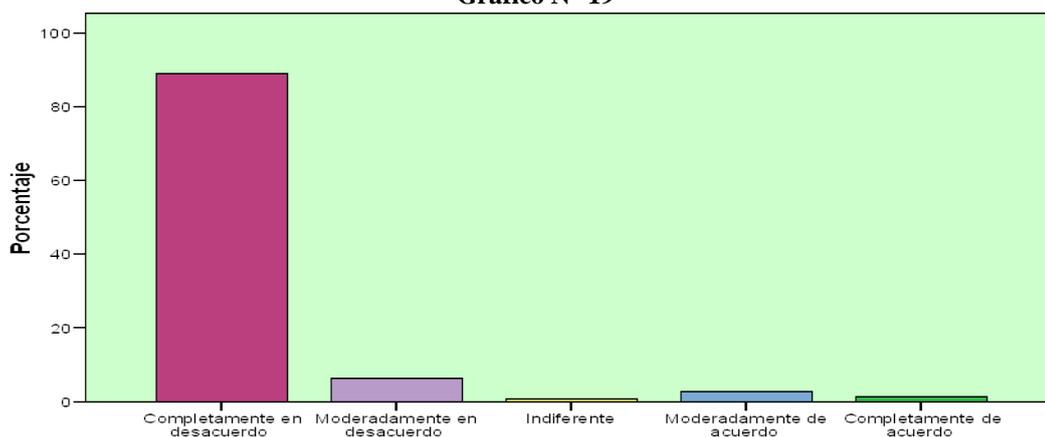
Cuadro N° 17

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	338	89%
Moderadamente en desacuerdo	24	6%
Indiferente	3	1%
Moderadamente de acuerdo	10	3%
Completamente de acuerdo	5	1%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 19



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que las paradas designadas por la Agencia Nacional de Tránsito para la transportación pública no son las adecuadas para los usuarios de la tarifa preferencial, 5 usuarios que representa un porcentaje mínimo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 10 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 3 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 24 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 338 usuarios que representa el porcentaje máximo se expresaron completamente en desacuerdo.

16.- ¿Considera usted que se debería realizar capacitaciones a los conductores de la transportación pública para la atención a los usuarios de la tarifa preferencial?

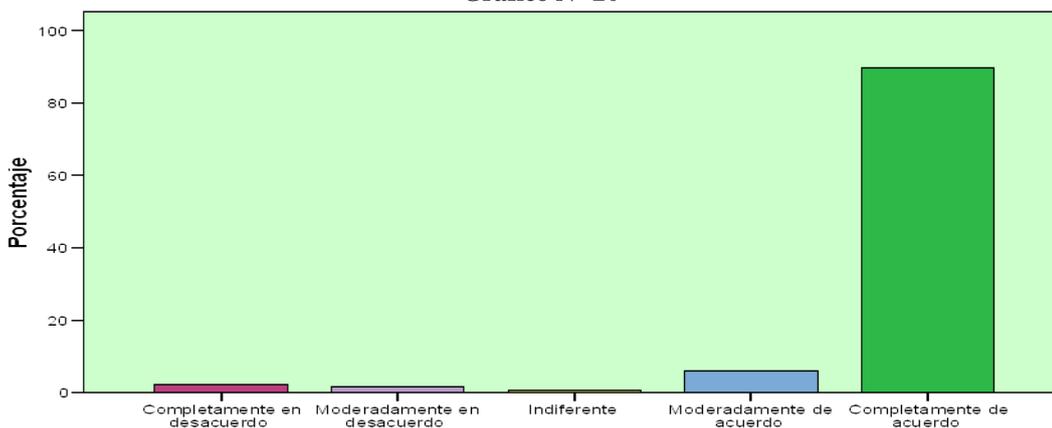
Cuadro N° 18

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	8	2%
Moderadamente en desacuerdo	6	2%
Indiferente	2	1%
Moderadamente de acuerdo	23	6%
Completamente de acuerdo	341	89%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 20



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que si se debería realizar capacitaciones a los conductores de la transportación pública para la atención a los usuarios de la tarifa preferencial, 341 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 23 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 2 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 6 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 8 usuarios que representa un porcentaje mínimo exteriorizó completamente en desacuerdo.

17.- ¿Considera usted que con la debida aplicación de los derechos constitucionales de los usuarios de la tarifa preferencial se alcanzaría un servicio de atención más eficiente y eficaz?

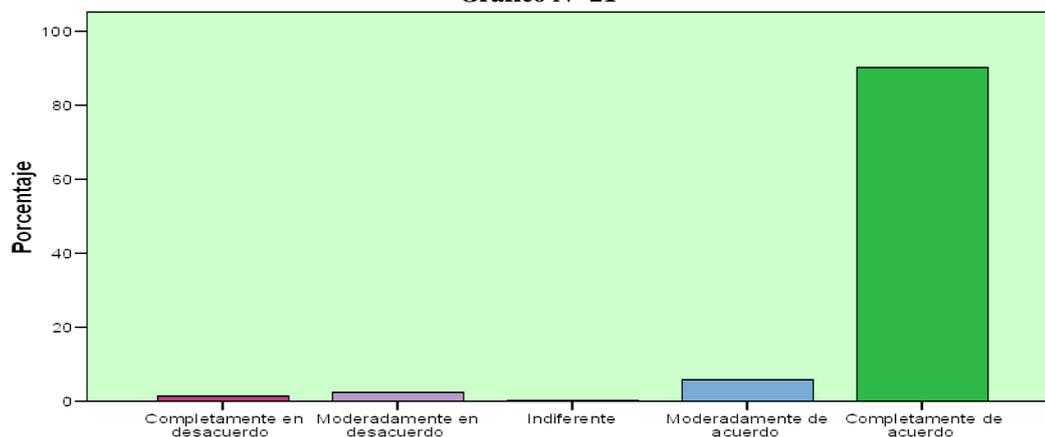
Cuadro N° 19

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	5	1%
Moderadamente en desacuerdo	9	2%
Indiferente	1	0%
Moderadamente de acuerdo	22	6%
Completamente de acuerdo	343	91%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 21



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que con la debida aplicación de los derechos constitucionales de los usuarios de la tarifa preferencial si se alcanzaría un servicio de atención más eficiente y eficaz, 343 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 22 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 1 usuario que representa un porcentaje mínimo se encuentra indiferente, 9 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 5 usuarios que representa un porcentaje mínimo exteriorizó completamente en desacuerdo.

18.- ¿Considera usted que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deberían mostrar más interés para mejorar el servicio de tarifa preferencial?

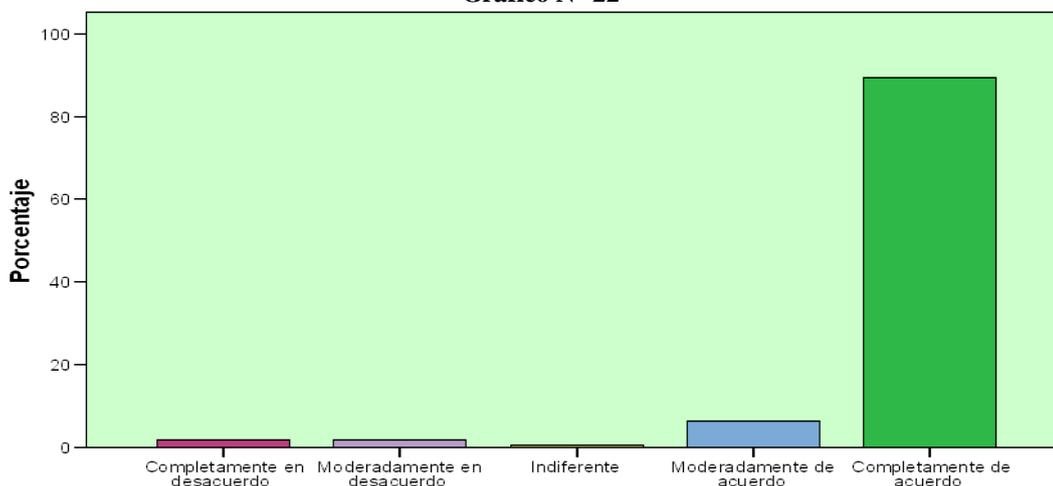
Cuadro N° 20

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	7	2%
Moderadamente en desacuerdo	7	2%
Indiferente	2	1%
Moderadamente de acuerdo	24	6%
Completamente de acuerdo	340	89%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 22



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito si deberían mostrar más interés para mejorar el servicio de tarifa preferencial, 340 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 24 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 2 usuarios que representa un porcentaje mínimo se encuentran indiferentes, 7 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 7 usuarios que representa un porcentaje mínimo exteriorizó completamente en desacuerdo.

19.- ¿Considera usted que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deben ejecutar un plan de seguimiento hacia los transportistas públicos para hacer cumplir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial?

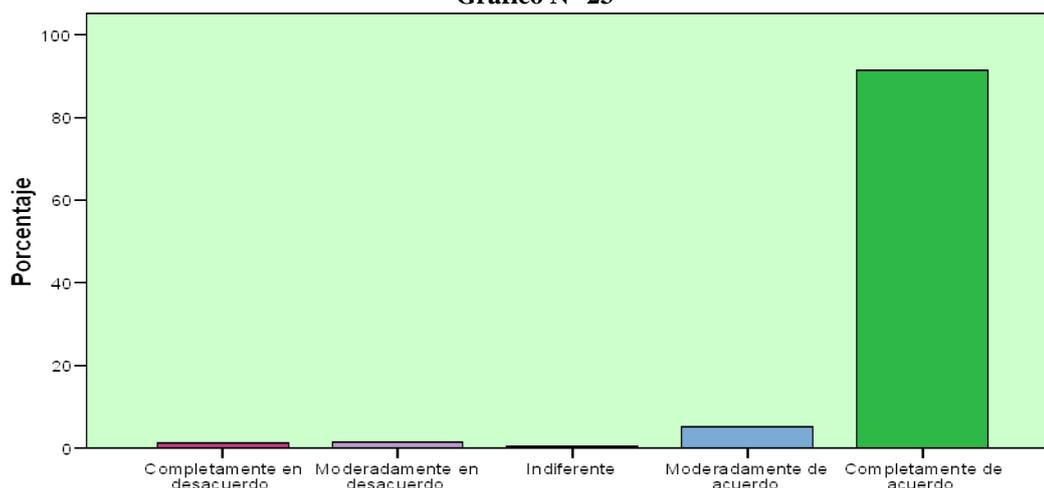
Cuadro N° 21

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	5	1%
Moderadamente en desacuerdo	6	2%
Indiferente	2	1%
Moderadamente de acuerdo	20	5%
Completamente de acuerdo	347	91%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 23



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deben ejecutar un plan de seguimiento hacia los transportistas públicos para hacer cumplir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial, 347 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo que, mientras que 20 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 2 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 5 usuarios mínimo exteriorizó completamente en desacuerdo.

20.- ¿Está usted de acuerdo que con su opinión contribuirá para hacer conocer sus derechos como usuario de tarifa preferencial de transporte público?

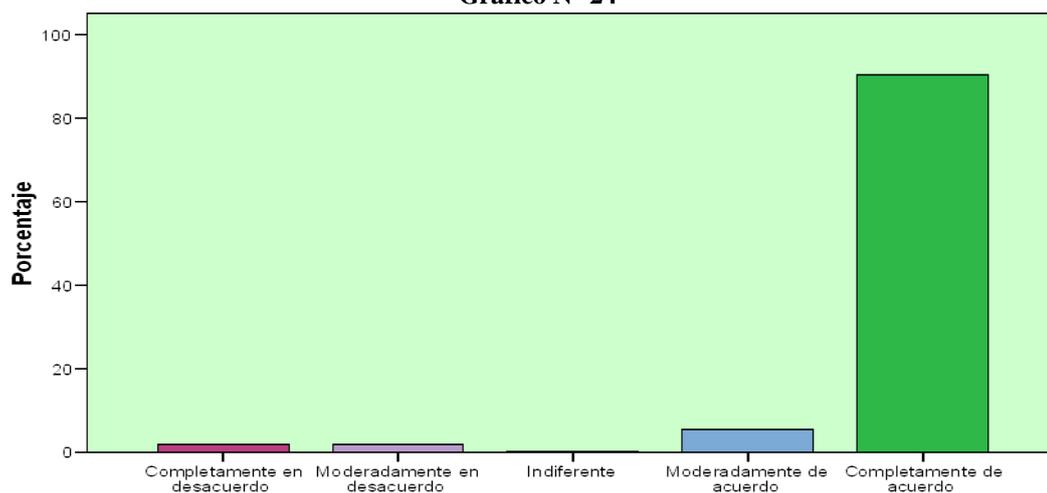
Cuadro N° 22

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Completamente en desacuerdo	7	2%
Moderadamente en desacuerdo	7	2%
Indiferente	1	0%
Moderadamente de acuerdo	21	6%
Completamente de acuerdo	344	90%
TOTAL	380	100%

Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Gráfico N° 24



Fuente: Estaciones de transporte público del Cantón Santa Elena

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que con su opinión si contribuirá para hacer conocer sus derechos como usuarios de tarifa preferencial de transporte público, 344 usuarios que representa el porcentaje máximo de los encuestados están completamente de acuerdo, mientras que 21 usuarios que representa un porcentaje mínimo están moderadamente de acuerdo, seguido con 1 usuario que representa un porcentaje mínimo se encuentra indiferente, 7 usuarios que representa un porcentaje mínimo se manifestaron moderadamente en desacuerdo, y por último 7 usuarios exteriorizó completamente en desacuerdo.

4.3. VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Por este medio se puede certificar empleando los cálculos del modelo de avance en sus diferentes etapas, los aportes de técnicos especializados en esta área de estudio, evaluación de los objetivos y deducciones de las variables.

La hipótesis es estimada por medio de recopilación de datos reunidos previamente en los estudios de campo realizados en los sectores involucrados en este proyecto, permitiendo validar la hipótesis y modelar los procedimientos a seguir que abarquen las consideraciones necesarias para resolver esta problemática.

4.3.1. DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS.

La hipótesis que se plantea en este trabajo de investigación es:

H1: “La tarifa preferencial influye significativamente en el transporte público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016”.

H0: “La tarifa preferencial no influye significativamente en el transporte público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016”.

La evaluación de los resultados se basan en razón de los derechos de tarifa preferencial proporcionados en la Constitución de la República.

4.3.2. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS.

Este instrumento estadístico permite establecer los niveles confiables para validar dicha hipótesis. Estos niveles de confianza son parámetros que se desconocen en la población, pues dependen de la muestra aleatoria de interés.

Existen diversas maneras para realizar la prueba de hipótesis como medio estadístico, entre estas tenemos: fórmulas, hojas de cálculo en Excel y otros programas utilizados para cumplir con este propósito.

El Ho permite demostrar la validez de la hipótesis, mediante el uso del software estadístico SPSS. Las tablas que permiten comprobar la hipótesis se presenta en razón de los valores del contraste. Entre los términos que resultan de estas tablas tenemos:

El valor del estadístico.- Muestra la distribución de probabilidad.

Los grados de libertad del estadístico.- Se encuentra como (gl).

El p-valor o probabilidad.- Se encuentra como Sig (bilateral). Dependiendo de este valor se rechaza o no la hipótesis nula.

Preguntas para la prueba de Hipótesis.

6.- ¿Piensa usted que existe el debido trato y consideración para las personas que pagan la tarifa preferencial por parte de los conductores del transporte público?

7.- ¿Cada vez que toma un bus público siempre paga la tarifa preferencial?

Cuadro N° 23
Tabla de Contingencia

		7.- ¿Cada vez que toma un bus público siempre paga la tarifa preferencial?				Total
		Completamente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	
6.- ¿Piensa usted que existe el debido trato y consideración para las personas que pagan la tarifa preferencial por parte de los conductores de transporte público?	Completamente en desacuerdo	294	22	9	5	330
	Moderadamente en desacuerdo	20	3	5	2	30
	Moderadamente de acuerdo	9	0	2	1	12
	Completamente de acuerdo	7	0	1	0	8
Total		330	25	17	8	380

Fuente: Programa estadístico SPSS

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

Cuadro N° 24
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,225a	12	0,007
Razón de verosimilitudes	21,348	12	0,046
Asociación lineal por lineal	8,153	1	0,004
N de casos válidos	380		

1. 9 casillas (56,3 %) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,17.

Fuente: Programa estadístico SPSS

Autor: Mireya Jesenia Vélez Zamora

El cuadro N° 24 muestra los resultados estadísticos del cálculo de la hipótesis obtenidos en el software SPSS, en el cual el valor del Chi-cuadrado de Pearson es de 26,895^a y el valor de significancia es 0,001; por lo que estadísticamente se rechaza la hipótesis Nula –H₀ y se valida la hipótesis planteada (H₁).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA.

Dentro del contexto de la investigación de los usuarios de tarifa preferencial, los mismos que se encuentran conformados por los estudiantes de nivel básico y bachillerato, los niños niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad, las personas con capacidades especiales y las personas mayores de 65 años de edad.

La condición actual en materia de Administración Pública se encuentra enmarcada por varios contrastes, siendo el más importante el análisis para hacer conocer los derechos constitucionales estos grupos beneficiados, limitando la posibilidad de tener un buen servicio y se reflejen los resultados de un progreso social. Esto impide que se puedan alcanzar y satisfacer las necesidades de los usuarios de tarifa preferencial de transporte público.

5.2. CONCLUSIONES.

Al terminar el presente estudio se ha logrado obtener una mejor visión de la importancia de los derechos constitucionales de los usuarios de la tarifa preferencial de transporte público en la sociedad, mediante los análisis realizados se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se comprobó la relación entre las dos variables a través de la prueba del Chi-cuadrado logrando estadísticamente validar la hipótesis planteada “La tarifa preferencial influye significativamente en el transporte público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016”,

Existe un total olvido por parte de las autoridades, conductores y ciudadanía del Cantón Santa Elena al no tomar en cuenta a los usuarios de la tarifa preferencial en la transportación pública. Las unidades de transportación pública no tienen la respectiva confiabilidad por parte de los usuarios de la tarifa preferencial. Se pudo evidenciar que las unidades de transportación pública no cumplen con los horarios establecidos, ya que a las 19H00 no existen las suficientes unidades disponibles para la transportación. Además, el tiempo de espera por parte de los usuarios es incierto debido a que en ciertos horarios los transportes públicos no tienen disponibilidad para transportarlos. La escasez de un espacio físico en las unidades de transportación pública, terminal, estaciones y paraderos hace que los mismos no se acomoden a las necesidades de los usuarios de la tarifa preferencial.

Las personas con capacidades especiales no cuentan con clima de reconocimiento, estima y consideración por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía del cantón Santa Elena; ya que el 84 % de los usuarios encuestados se manifestó en total desacuerdo.

Los estudiantes de nivel básico y bachillerato no cuentan con tarifas justas que permitan un mayor aprovechamiento de sus escasos recursos económicos, el 89% de los usuarios encuestados considera que se debe convocar a reuniones por parte de los transportistas para conocer sus inquietudes y necesidades.

Los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad no cuentan con remuneraciones que permitan solventar el servicio de transporte público, el 89% de los usuarios encuestados consideran que se debería mostrar un mayor interés por parte de las autoridades para mejorar el servicio de tarifa preferencial.

Las personas mayores de 65 años de edad no disponen de un servicio de tarifa preferencial que le permita sentirse parte importante de la sociedad, ya que el 88% de los usuarios se manifestó que no se están cumpliendo con sus derechos constitucionales.

5.3. RECOMENDACIONES.

Es indispensable que las autoridades locales cumplan con las normativas vigentes establecidas en la Constitución de la República, referentes a la fijación de las tarifas preferenciales de transporte público en el Cantón Santa Elena. Impulsar programas por parte de los directivos de las unidades de transporte público, que permitan planificar las bases para garantizar un eficiente servicio a los usuarios de la tarifa preferencial. Es imprescindible la comunicación con los conductores, ya que sin su colaboración no se podrán ejecutar los objetivos planteados. Es necesario que las autoridades ejerzan un control en los usos temporales a los espacios públicos en las estaciones de servicio de transportación para así destinar el correspondiente espacio para los usuarios de tarifa preferencial. Las unidades de transporte público deben disponer de dispositivos especiales destinadas para los usuarios de tarifa preferencial para acceder o descender de los mismos. Servicio de transporte público de calidad con tarifas justas, sin que exista discriminación hacia las personas con un alto grado de vulnerabilidad. Compromiso y participación de las autoridades, transportistas y ciudadanía Santaelenense para difundir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial de la transportación pública y poder mejorar la calidad de vida de estos grupos beneficiados.

Las personas con capacidades especiales se verán beneficiadas al contar con un mejor clima de reconocimiento, estima y consideración por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía del Cantón Santa Elena.

Los estudiantes de nivel básico y bachillerato se verán beneficiados al contar con tarifas justas que permitirán un mayor aprovechamiento de sus escasos recursos económicos.

Los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad se verán beneficiados en base a compensar la falta de remuneraciones que le permitan solventar el servicio de transporte público.

Las personas mayores de 65 años de edad se verán beneficiados al disponer de un servicio de tarifa preferencial que le permita sentirse parte importante de la sociedad. La sociedad se verá beneficiada al contar con instituciones públicas que presten servicios eficaces y eficientes, partiendo de la visión para ser reconocida por la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2008: 38). *Desempeño por competencias 260*. Argentina: Editorial Garnica S.A.
- Arcusín, Susana & Guerrero, Claudia. (2012). *Estudio de percepción de la calidad de la movilidad en ciudades de America Latina*. Montevideo.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Ayala, C. (2001). *Diez conceptos básicos en torno a los medios de comunicación*.
- Balestrini, M. (1998). *Como se elabora un proyecto de investigación*. Caracas: Edirorial Consultores y Asociados.
- Ballart, Xavier. (1992). *Administraciones Públicas. Primera Edición*. Mexico. Editorial Banelly S.A.
- Borja, Jordi & Muxi, Zida. (2003). *El espacio Público: ciudad y ciudadanía*. Editorial Electa
- Bunge, M. (2004). *La Investigación Científica*. Siglo XXI.
- César, P. (s.f.). *Técnicas Estadísticas con SPSS*. Prentice Hall.
- Cunill Nuria & Ospina, Sonia. (2003). *Evaluaciones de resultados para una Gestión Pública Moderna y Democrática*. Mexico. Editorial Álvaro Obregón.
- De Rus, C. (2003). *Economía del Transporte*. Barcelona, España: Antoni Bosh Editor.
- Eroles, Carlos. (2002). *La discapacidad una cuestión de derchos humanos*. Buenos Aires.
- Fernandéz. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Fernando, G. (1993).
- González, Sergio. (2004). *Medición de la CALidad en el Transporte de Pasajeros*. AENOR.

- Grasso. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Argentina: Grupo Encuentro.
- Hernández Sampieri, F. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill.
- <http://leyderecho.org/>. (2015).
- Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. (2008). *Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*.
- Lynch, Kevin. (1985). *La forma de la ciudad*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Lutz, F. (s.f.). *Bases para el análisis Tarifario de Transporte Urbano de pasajeros*.
- Martinez, L. (2004: 160). *Controles y responsabilidades*. México.
- Méndez, C. (1997). *Metodología: Guía para la elaboración de diseños de investigación*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Molinero, A. (2003). *Planificación y Diseño de una red Integada de transporte público*. Caracas.
- Neira, Rafael. *Proceso de Desarrollo Social. Tomo I*.
- Pardinas. (2009). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Siglo XXI.
- Pérez. (2002).
- Pinto, Antonio & Espinoza, Isaac. (2001). *Transporte Público Urbano*. RIMA. Basil
- Reglamento General para la aplicación de la Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. (2008).
- Sabino. (1992: 116). *El proceso de la investigación*. Caracas: Panapo.
- Salazar, Carlos. (1999). *Las políticas públicas*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Sampieri, R (2006). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw-Hill
- Santemases. (2009).
- Sussman Joseph. (2006). *Introducción a los sistemas de transporte*. UNAM.México

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
“La Tarifa preferencial como impacto en el Transporte Público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2016”	Las personas con discapacidad, los estudiantes de nivel básico y bachillerato, los niños niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad, las personas con capacidades especiales y las personas mayores de 65 años de edad; presentan un alto porcentaje de vulnerabilidad en el servicio de transportación pública.	Analizar la influencia de la tarifa preferencial en el transporte público para el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016	La tarifa preferencial influye significativamente en el transporte público en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2016.	Y: Transporte Público	Capaz Confiable Regularidad Precisión Eficacia Calidad de vida
	-Entre los causales que se presentan en este problema tenemos; el no presentar ingresos, la escasa inclusión social y la dependencia de terceros. -Entre los efectos tenemos; la disminución del capital debido a gastos inesperados, la baja calidad de vida y una mayor dependencia de terceros.	Determinar la incidencia de la presentación del carnet para personas de capacidades especiales en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena. Establecer la influencia de la actitud de los estudiantes de los niveles, básico y bachillerato que porten el carnet estudiantil en el transporte público. Analizar el efecto de la presentación de la cédula de identidad de niños y niñas adolescentes en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena. Considerar el efecto de la presentación de la cédula de identidad de los adultos mayores en el transporte terrestre, del Cantón Santa Elena.		X: Tarifa Preferencial	Ayuda Patrocinio de medios de comunicación Información y Comunicación Espacio Físico Derecho Obligaciones

Anexo 3

Encuesta dirigida a los usuarios de la tarifa preferencial

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
TEMA: "LA TARIFA PREFERENCIAL COMO IMPACTO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016".		
ENCUESTA REALIZADA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ESTUDIANTES DE NIVELES BÁSICOS Y BACHILLERATO, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES HASTA DE 16 AÑOS DE EDAD Y PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS DEL CANTÓN SANTA ELENA		
Objetivo: Conocer la perspectiva que tienen los usuarios de tarifa preferencial en cuanto al servicio que presta el transporte público del Cantón Santa Elena		
Esoja la opción marcando una x en las siguientes preguntas:		
1.- ¿Está usted de acuerdo que los conductores de las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena lo consideren a usted como usuario de tarifa preferencial?		
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo <input type="checkbox"/>
2.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena brindan las seguridades necesarias para la transportación de los usuarios de la tarifa preferencial?		
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo <input type="checkbox"/>
3.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena cumplen regularmente con los horarios establecidos?		
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo <input type="checkbox"/>
4.- ¿Considera usted que las unidades de transporte público del Cantón Santa Elena tienen el tiempo necesario para la transportación de los usuarios de tarifa preferencial?		
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo <input type="checkbox"/>
5.- ¿Considera usted que la debida atención mostrada por parte del servicio de transportación pública hacia los usuarios de la tarifa preferencial ha sido la adecuada?		
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo <input type="checkbox"/>
6.- ¿Piensa usted que existe la debida cultura, trato y consideración por parte de los conductores de transporte público hacia los usuarios de tarifa preferencial?		
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo <input type="checkbox"/>
7.- ¿Considera usted que la ayuda social mostrada por parte de las autoridades de la transportación pública hacia los usuarios de la tarifa preferencial ha sido la correcta?		
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/>

Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- ¿Considera usted que con el compromiso de los medios de comunicación para difundir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial se mejorará el servicio de transportación pública?				
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.- ¿Considera usted que con la debida información y comunicación por parte de las autoridades, transportistas y ciudadanía se reconocerán los derechos de los usuarios de tarifa preferencial?				
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.- ¿Considera usted que el espacio físico de los usuarios de la tarifa preferencial en el servicio de transporte público se encuentra acomodado de acuerdo a sus necesidades?				
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.- ¿Considera usted que en la actualidad se están cumpliendo con sus derechos constitucionales de usuario de tarifa preferencial de transporte público?				
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.- ¿Desearía usted participar en reuniones convocadas por parte de los transportistas para conocer sus inquietudes y necesidades?				
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.- ¿Cree usted que en el Cantón Santa Elena se debe aplicar el cobro de la tarifa preferencial que está estipulada para los usuarios de los sectores mencionados?				
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.- ¿Considera usted que las facilidades de transportación en las estaciones de servicio de transporte público para los usuarios de la tarifa preferencial son confiables?				
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.- ¿Considera usted que las paradas designadas por la Agencia Nacional de Tránsito para la transportación pública son las adecuadas para los usuarios de la tarifa preferencial?				
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.- ¿Considera usted que se debería realizar capacitaciones a los conductores de la transportación pública para atención a los usuarios de la tarifa preferencial?				

Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
17.- ¿Considera usted que con la debida aplicación de los derechos constitucionales de los usuarios de la tarifa preferencial se alcanzaría un servicio de atención mas eficiente y eficaz?					
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
18.- ¿Considera usted que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deberían mostrar más interés para mejorar el servicio de tarifa preferencial?					
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
19.- ¿Considera usted que las autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito deben ejecutar un plan de seguimiento hacia los transportistas públicos para hacer cumplir los derechos de los usuarios de la tarifa preferencial?					
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
20.- ¿Está usted de acuerdo que con su opinión contribuirá para hacer conocer sus derechos como usuario tarifa preferencial de transporte público?					
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Moderadamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
Moderadamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Anexo 4

Cooperativas de transporte urbano del Cantón Santa Elena



Anexo 5

Cooperativas de transporte rural del Cantón Santa Elena



Anexo 6
Encuestas realizadas a los usuarios de la tarifa preferencial



Encuestas realizadas a los usuarios de la tarifa preferencial (continuación)



Anexo 7

Tarifas de transporte público de Santa Elena

Provincia de Origen	Cantón de Origen	Ciudad / Sector Origen	Provincia Destino	Cantón de Destino	Ciudad / Sector Destino	Anexo Consolidado
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	MANABÍ	PUERTO LÓPEZ	LAS TUNAS	\$ 2,30
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	MANABÍ	PUERTO LÓPEZ	PUERTO LÓPEZ	\$ 2,70
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	AYAMPE	\$ 2,25
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	CADEATE	\$ 1,50
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	CAPAES	\$ 0,45
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	CRUCE DEL AYANGUE	\$ 1,15
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	CRUCE DEL PALMAR	\$ 1,00
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	ENT. QUEBRDA HONDA	\$ 2,00
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	LA ENTRADA	\$ 1,90
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	LIBERTADOR BOLÍVAR	\$ 1,40
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	MANGLARALTO	\$ 1,55
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	MONTAÑITA	\$ 1,60
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	MONTEVERDE	\$ 0,90
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	OLÓN	\$ 1,70
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	PUNTA BARANDUA	\$ 0,45
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	RÍO CHICO	\$ 2,45
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SALANDO	\$ 2,55
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SAN JOSÉ DE COSTA RICA	\$ 1,80
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SAN PABLO	\$ 0,60
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SAN PEDRO	\$ 1,20
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA	\$ 0,62
SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	SANTA ELENA	SANTA ELENA	VLADIVIA	\$ 1,25
SANTA ELENA	SALINAS	ANCONCITO	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA	\$ 0,50
SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS	PICHINCHA	QUITO	QUITO	\$ 13,85
SANTA ELENA	SANTA ELENA	ANCÓN	SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	\$ 0,62
SANTA ELENA	SANTA ELENA	ANCÓN	SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS	\$ 0,62
SANTA ELENA	SANTA ELENA	ATAHUALPA	SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	\$ 0,62
SANTA ELENA	SANTA ELENA	ATAHUALPA	SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS	\$ 0,62
SANTA ELENA	SANTA ELENA	EL TAMBO	SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS	\$ 0,62
SANTA ELENA	SANTA ELENA	MANGLARALTO	MANABÍ	PUERTO LÓPEZ	PUERTO LÓPEZ	\$ 1,15
SANTA ELENA	SANTA ELENA	OLÓN	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	\$ 5,50
SANTA ELENA	SANTA ELENA	PROSPERIDAD	SANTA ELENA	LIBERTAD	LIBERTAD	\$ 0,62
SANTA ELENA	SANTA ELENA	PROSPERIDAD	SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS	\$ 0,62
SANTA ELENA	SANTA ELENA	SAN PABLO	MANABÍ	PUERTO LÓPEZ	PUERTO LÓPEZ	\$ 2,10
SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA	MANABÍ	PUERTO LÓPEZ	PUERTO LÓPEZ	\$ 2,50
SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA	PICHINCHA	QUITO	QUITO	\$ 14,50
SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA	LIBERTAD	LA LIBERTAD	\$ 0,62
SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS	\$ 0,31

GLOSARIO

Capaz.- Que tiene la habilidad de realizar una determinada tarea.

Regularidad.- Forma de desarrollar una situación sin que pueda producirse alteraciones.

Eficacia.- Es la capacidad para producir el resultado esperado.

Precisión.- Se define como la cualidad de evaluación a corto plazo.

Calidad de vida.- Se debe a diversos niveles tales como condiciones económicas, política, sociales, etc., que pasan por la sociedad.

Ayuda.- Es la colaboración desinteresada prestada ante una necesidad.

Patrocinio.- Apoyo económico realizado por una institución a cambio de publicidad.

Viable.- Es la idea que puede realizarse.

Direccionada.- Buscar una dirección o rumbo.

Derecho.- Es la facultad natural de las personas para hacer legítimas las situaciones afines a su vida.

Obligaciones.- Es la correspondencia que las personas deben tener y manifestar por los beneficios recibidos.

ABREVIATURAS

ANT: Agencia Nacional de Tránsito

C.C.F.A: Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas

CITSE: Consorcio Integrado de Transporte de Santa Elena

S.A: Sociedad Anónima.