



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y
CONSTRUCCIÓN**

CARRERA DE INGENIERÍA CIVIL

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
TRANSPORTE PÚBLICO EN BUSES URBANOS DE LA CIUDAD DE
CUENCA. CASO DE ESTUDIO LÍNEAS 16 Y 100**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO CIVIL**

AUTOR: KEVIN JOEL QUIZHPE GARROCHAMBA

REINALDO MATÍAS NARVÁEZ ZAMORA

DIRECTOR: ING. FRANCISCO DARQUEA CÓRDOVA. MGS.

CUENCA - ECUADOR

2025

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y
CONSTRUCCIÓN**

CARRERA DE INGENIERÍA CIVIL

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
PÚBLICO EN BUSES URBANOS DE LA CIUDAD DE CUENCA. CASO DE
ESTUDIO LÍNEAS 16 Y 100**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO CIVIL**

AUTOR: KEVIN JOEL QUIZHPE GARROCHAMBA

REINALDO MATÍAS NARVÁEZ ZAMORA

DIRECTOR: ING. FRANCISCO DARQUEA CÓRDOVA. MGS.

CUENCA - ECUADOR

2025

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

DECLARATORIA DE AUTORIA Y RESPONSABILIDAD

Kevin Joel Quizhpe Garrochamba y **Reinaldo Matías Narváez Zamora** portadores de las cédulas de ciudadanía N.º **1150464046** y **0151194438**. Declaramos ser autores de la obra: **“Evaluación de la calidad del servicio de transporte público en buses urbanos de la ciudad de Cuenca. Caso de estudio líneas 16 y 100”**, sobre la cual nos hacemos responsables sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaramos que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximimos a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaramos finalmente que nuestra obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también nos responsabilizamos y eximimos a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, 04 de abril de 2025

F:
Kevin Joel Quizhpe Garrochamba
1150464046

F:
Reinaldo Matías Narváez Zamora
0151194438

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con profundo amor y gratitud a mi padre, quien con esfuerzo y sacrificio hizo posible mi educación; a mi madre, cuyo apoyo inquebrantable me acompañó en cada paso de esta carrera y en mi desarrollo como persona, además a mis dos hermanos, quienes con su compañía y aliento incondicional fueron un pilar fundamental en este camino.

Con mucho amor

Reinaldo Matías Narváez Zamora

Dedico con todo mi corazón mi tesis a Dios, mi fiel acompañante, por guiarme e iluminar mi camino. A mis padres, Silvana y Fredy, por su amor incondicional, su apoyo constante en cada paso de mi camino y sus consejos para hacer de mí una mejor persona. A mis hermanas por sus palabras, apoyo y compañía. Y a una persona muy especial, con todo el amor, que sepas que siempre estaré aquí para apoyarte en cada paso que des mi Azarely.

Con mucho amor,

Kevin Joel Quizhpe Garrochamba

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por permitirme culminar esta etapa tan importante de mi vida, dándome la fuerza necesaria para superar cada obstáculo que se presentó en el camino.

A mi padre, cuyo esfuerzo y trabajo hicieron posible que yo pudiera estudiar una carrera universitaria. Aunque no siempre compartamos palabras como padre e hijo, su sacrificio no pasa desapercibido y siempre lo llevaré en el corazón.

A mi madre, quien ha sido mi refugio incondicional en los momentos buenos y, sobre todo, en los difíciles. Gracias por darme ese aliento cuando más lo necesité y por enseñarme a no rendirme, incluso cuando todo parecía cuesta arriba.

A mis hermanos, con quienes he compartido gran parte de mi vida. A mi hermana, que cada día me preguntaba cómo me sentía y cómo iban mis estudios, siendo un apoyo constante. Y a mi hermano, aunque ya no esté a mi lado físicamente, su ausencia me marcó profundamente. Sin embargo, su ejemplo y enseñanzas me impulsaron a mantener siempre la cabeza en alto y a no dejarme vencer por nadie ni por nada.

A los docentes de la Universidad Católica de Cuenca, quienes compartieron conmigo sus conocimientos, valores y experiencias, ayudándome a formarme como profesional y como ser humano.

Y finalmente, a mis compañeros, quienes estuvieron a mi lado en cada etapa de este camino, brindándome su apoyo, amistad y palabras de aliento cuando más lo necesitaba.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por haber sido parte de esta etapa en mi vida.

Con eterna gratitud,

Narváez Zamora Reinaldo Matías.

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme dado fortaleza, la perseverancia y la salud para completar esta etapa tan importante en mi vida. Sin su guía, nada de esto habría sido posible.

A mis padres, Silvana y Fredy, por ser los principales promotores de mis sueños. Gracias por confiar en mí cada día y por creer en mis metas. A mi madre Silvana por sus palabras de aliento, que siempre me impulsaron a seguir adelante, a ser perseverante y a no rendirme hasta alcanzar mis objetivos. A mi padre Fredy por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada palabra que me ha guiado a lo largo de mi vida.

A mis hermanas, Karina y Aracely, por su compañía y apoyo incondicional. Gracias por estar siempre a mi lado, por motivarme y recordarme que nunca estoy solo en este camino. Su cariño y palabras de aliento han sido fundamentales en mi vida.

A mi querida Azarely, con su ternura, su risa contagiosa, y su alegría infinita. Aunque solo tenga tres años, su presencia ha sido un regalo en mi vida, recordándome la belleza y la importancia de seguir adelante con ilusión.

A mi universidad, por ser el espacio donde crecí no solamente académicamente, sino también como persona. Gracias por brindarme las herramientas necesarias para desarrollarme profesionalmente y haber sido el escenario de aprendizajes y experiencias inolvidables.

A mis docentes, por su dedicación y paciencia, por compartir sus conocimientos y por inspirarme a ser mejor cada día. Gracias por guiar me en este proceso, por motivarme a superarme y por contribuir a mi formación con su esfuerzo y vocación.

A cada persona que, de una u otra manera, ha sido parte de este viaje, gracias de corazón. Este logro no solo es mío, sino también de todos ustedes.

Con profundo agradecimiento y aprecio,

Quizhpe Garrochamba Kevin Joel

RESUMEN

Uno de los problemas fundamentales en la ciudad de Cuenca es la calidad del servicio de transporte público urbano, que impacta directamente en la vida de sus habitantes. Por eso, se pretende evaluar, mediante encuestas de satisfacción, la calidad del servicio de transporte público en buses urbanos de la ciudad de Cuenca de la línea 100 y 16.

Se llevaron a cabo encuestas de satisfacción a 186 personas, abordando criterios de calidad en el servicio de transporte público como: puntualidad, frecuencia, confort, limpieza, accesibilidad, seguridad y otros factores relevantes. Las encuestas fueron realizadas mediante entrevistas personales y de auto llenado en la plataforma de Google Forms. Para el procesamiento de los resultados, se empleó los métodos estadísticos utilizando el programa de Excel.

Los resultados obtenidos de estas encuestas revelaron una variabilidad significativa en las dos líneas. Además, con datos estadísticos obtenidos en las encuestas se interpretó el nivel y calidad de satisfacción en estas dos líneas de buses de Cuenca.

Para investigaciones futuras, resulta interesante extender estas encuestas de satisfacción para los diferentes tipos de línea, con el fin de lograr un resultado más profundo y completo sobre la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Serviciabilidad, Calidad, Satisfacción, movilidad.

ABSTRACT

One of the fundamental problems in the city of Cuenca is the quality of urban public transportation service, which directly impacts residents' daily lives. For this reason, the objective is to evaluate the quality of public transportation service on urban bus lines 100 and 16 in Cuenca through surveys.

Satisfaction surveys were conducted with 186 people, addressing quality criteria in the public transportation service, including punctuality, frequency, comfort, cleanliness, accessibility, safety, and other relevant factors. The surveys were completed through personal interviews and self-administered forms using the Google Forms platform. The results were processed using statistical methods and Excel software.

The results obtained from these surveys revealed significant variability between the two lines. Additionally, statistical data from the surveys were used to interpret the level and quality of satisfaction on these two bus lines in Cuenca.

For future research, it would be interesting to extend these satisfaction surveys to other bus lines to obtain a deeper and more comprehensive result on user satisfaction.

Keywords: service, quality, satisfaction, mobility.

1	CAPÍTULO 1. GENERALIDADES	21
1.1	Introducción	21
1.2	Formulación del Problema.....	21
1.3	Delimitación del Problema	22
1.4	Justificación del Problema	22
1.5	Definición de la Zona de Estudio.....	22
1.6	Objetivos	26
1.6.1	Objetivo General.....	26
1.6.2	Objetivos específicos	26
2	CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE.....	27
2.1	Estado del Arte.....	27
2.2	Marco Teórico.....	28
2.2.1	Transporte	28
2.2.2	Evolución del transporte	28
2.2.3	Modos de transporte público.....	30
2.2.4	Desde un punto de vista técnico:	30
2.2.5	Desde un punto de vista funcional:	30
2.2.6	Desde un punto de vista reglamentario:.....	31
2.2.7	Características del transporte público	31

2.2.8	Entidades a cargo del servicio de transporte de Buses en Cuenca.....	33
2.2.9	Entidad Municipal:.....	33
	Dirección General de Gestión de Movilidad.	33
	Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca (EMOV)..	34
	Cámara de Transportes de Cuenca (CTC).	35
2.2.10	Calidad.....	36
2.2.11	Criterios de calidad en el servicio de transporte público	37
3	CAPÍTULO 3. MATERIALES Y MÉTODOS	39
3.1	Diseño de la encuesta.....	40
3.1.1	Población y muestra.....	40
3.1.2	Construcción de la encuesta.....	41
3.1.3	Rangos de Edades.	42
3.2	Levantamiento de información	43
3.2.1	Aplicación de la encuesta.....	43
3.2.2	Control de calidad	43
3.3	Interpretación y análisis de datos.....	44
3.3.1	Recolección de datos.....	44
3.3.2	Organización de datos.....	44
3.3.3	Revisión de la base de datos	44
3.3.4	Importación de la base de datos a Excel	44

3.3.5	Media ponderada.....	45
3.3.6	Rangos de calificación.....	45
4	CAPÍTULO 4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47
4.1.1	Pregunta.1 ¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?.....	47
4.1.1.1	Línea 16	47
4.1.1.1.1	Masculino.....	47
4.1.1.1.2	Femenino	50
4.1.1.1.3	Masculino y Femenino.....	53
4.1.1.2	Línea 100	55
4.1.1.2.1	Masculino.....	55
4.1.1.2.2	Femenino	58
4.1.1.2.3	Masculino y Femenino.....	61
4.1.2	Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	64
4.1.2.1	Línea 16	64
4.1.2.2	Línea 100	66
4.1.3	Pregunta 3. ¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?.....	67
4.1.3.1	Línea 16	67
4.1.3.2	Línea 100	69
4.1.4	Pregunta 4. ¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?70	
4.1.4.1	Línea 16	70
4.1.4.2	Línea 100	72

4.1.5	Pregunta 5. ¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?.....	73
4.1.5.1	Línea 16	73
4.1.5.2	Línea 100	75
4.1.6	Pregunta 6. ¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?.....	77
4.1.6.1	Línea 16	77
4.1.6.2	Línea 100	78
4.1.7	Pregunta 7. ¿Los buses están limpios?.....	80
4.1.7.1	Línea 16	80
4.1.7.2	Línea 100	81
4.1.8	Pregunta 8. ¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?83	
4.1.8.1	Línea 16	83
4.1.8.2	Línea 100	84
4.1.9	Pregunta 9. ¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?.....	86
4.1.9.1	Línea 16	86
4.1.9.2	Línea 100	87
4.1.10	Pregunta 10. ¿Se siente seguro al viajar en bus?	89
4.1.10.1	Línea 16	89

4.1.10.2	Línea 100	90
4.1.11	Pregunta 11. ¿El conductor del bus maneja de forma segura?	91
4.1.11.1	Línea 16	91
4.1.11.2	Línea 100	93
4.1.12	Pregunta 12. ¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje? 95	
4.1.12.1	Línea 16	95
4.1.12.2	Línea 100	96
4.1.13	Pregunta 13. ¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus? ..	97
4.1.13.1	Línea 16	97
4.1.13.2	Línea 100	99
4.1.14	Pregunta 14. ¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?.....	100
4.1.14.1	Línea 16	100
4.1.14.2	Línea 100	102
4.1.15	Pregunta 15. ¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?.....	104
4.1.15.1	Línea 16	104
4.1.15.2	Línea 100	105
5	CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	107

6	CAPÍTULO 6. RECOMENDACIONES	111
7	CAPÍTULO 7. BIBLIOGRAFÍA.....	112
8	CAPÍTULO 8. ANEXOS.....	116

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Rangos de edades. _____	42
Tabla 2 Rangos de calificación de la media ponderada. _____	46
Tabla 3 Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres. _____	48
Tabla 4 Frecuencia del uso del transporte público según su edad en mujeres. _____	50
Tabla 5 Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres y mujeres. ____	53
Tabla 6. Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres. _____	56
Tabla 7. Frecuencia del uso del transporte público según su edad en mujeres. _____	59
Tabla 8 Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres y mujeres. ____	62
Tabla 9 Satisfacción de la puntualidad de los buses según los hombres y mujeres. _____	65
Tabla 10 Satisfacción de la puntualidad de los buses según los hombres y mujeres. _____	66
Tabla 11 Frecuencia de los buses según los hombres y mujeres. _____	68
Tabla 12 Frecuencia de los buses según los hombres y mujeres. _____	69
Tabla 13 Visibilidad de los horarios de los buses en paradas según los hombres y mujeres. __	70
Tabla 14 Visibilidad de los horarios de los buses en paradas según los hombres y mujeres. _	72
Tabla 15 Evaluación de la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta según los hombres y mujeres. _____	73
Tabla 16 Evaluación de la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta según los hombres y mujeres. _____	76
Tabla 17 Comodidad de los asientos de los buses según los hombres y mujeres. _____	77
Tabla 18 Comodidad de los asientos de los buses según los hombres y mujeres. _____	79
Tabla 19 Limpieza de los buses según los hombres y mujeres. _____	80
Tabla 20 Limpieza de los buses según los hombres y mujeres. _____	82

Tabla 21 Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres y mujeres. _____	83
Tabla 22 Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres y mujeres. _____	85
Tabla 23 Accesibilidad de las paradas según los hombres y mujeres. _____	86
Tabla 24 Accesibilidad de las paradas según los hombres y mujeres. _____	88
Tabla 25 Frecuencia de seguridad según los hombres y mujeres. _____	89
Tabla 26 Frecuencia de seguridad según los hombres y mujeres. _____	90
Tabla 27 Encuesta de seguridad de los buses según los hombres y mujeres. _____	92
Tabla 28 Encuesta de seguridad de los buses según los hombres y mujeres. _____	94
Tabla 29 Encuesta de averías de buses según los hombres y mujeres. _____	95
Tabla 30 Encuesta de averías de buses según los hombres y mujeres. _____	96
Tabla 31 Problemas con el personal según los hombres y mujeres. _____	98
Tabla 32 Problemas con el personal según los hombres y mujeres. _____	99
Tabla 33 Impacto de contaminación de los buses según los hombres y mujeres. _____	101
Tabla 34 Impacto de contaminación de los buses según los hombres y mujeres. _____	103
Tabla 35 Evaluación de la tarifa según los hombres y mujeres. _____	104
Tabla 36 Evaluación de la tarifa según los hombres y mujeres. _____	105
Tabla 37. Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres. _____	123
Tabla 38 Frecuencia del uso del transporte público según su edad en mujeres. _____	124
Tabla 39 Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según los hombres. ____	126
Tabla 40 Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según las mujeres. ____	127
Tabla 41. Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según los hombres. __	128

Tabla 42. <i>Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según las mujeres.</i>	130
Tabla 43 <i>Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según los hombres.</i>	131
Tabla 44 <i>Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según las mujeres.</i>	133
Tabla 45 <i>Consideración sobre la frecuencia de los buses según los hombres.</i>	134
Tabla 46 <i>Consideración sobre la frecuencia de los buses según las mujeres.</i>	135
Tabla 47. <i>Consideración sobre la frecuencia de los buses según los hombres.</i>	137
Tabla 48. <i>Consideración sobre la frecuencia de los buses según las mujeres.</i>	138
Tabla 49. <i>Consideración sobre la frecuencia de los buses según los hombres.</i>	140
Tabla 50 <i>Consideración sobre la frecuencia de los buses según las mujeres.</i>	141
Tabla 51 <i>Visibilidad de los horarios de los buses según los hombres.</i>	143
Tabla 52 <i>Visibilidad de los horarios de los buses según las mujeres.</i>	144
Tabla 53 <i>Visibilidad de los horarios de los buses según los hombres.</i>	146
Tabla 54 <i>Visibilidad de los horarios de los buses según las mujeres.</i>	147
Tabla 55 <i>Visibilidad de los horarios de los buses según los hombres.</i>	149
Tabla 56 <i>Visibilidad de los horarios de los buses según las mujeres.</i>	150
Tabla 57 <i>Opinión de los hombres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.</i>	152
Tabla 58 <i>Opinión de las mujeres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.</i>	153
Tabla 59 <i>Opinión de los hombres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.</i>	155
Tabla 60 <i>Opinión de las mujeres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.</i>	156

Tabla 61 Opinión de los hombres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.	158
Tabla 62 Opinión de las mujeres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.	159
Tabla 63 Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según los hombres.	161
Tabla 64 Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según las mujeres.	162
Tabla 65 Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según los hombres.	164
Tabla 66 Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según las mujeres.	165
Tabla 67 Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según los hombres.	166
Tabla 68 Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según las mujeres.	168
Tabla 69 Frecuencia de la limpieza de los buses según los hombres.	169
Tabla 70 Frecuencia de la limpieza de los buses según las mujeres.	171
Tabla 71 Frecuencia de la limpieza de los buses según los hombres.	172
Tabla 72 Frecuencia de la limpieza de los buses según las mujeres.	174
Tabla 73 Frecuencia de la limpieza de los buses según los hombres.	175
Tabla 74 Frecuencia de la limpieza de los buses según las mujeres.	176
Tabla 75 Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres.	178
Tabla 76 Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según las mujeres.	179
Tabla 77 Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres.	181

Tabla 78 <i>Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según las mujeres.</i>	183
Tabla 79 <i>Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres.</i>	185
Tabla 80 <i>Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según las mujeres.</i>	186
Tabla 81 <i>Accesibilidad de las paradas según los hombres.</i>	188
Tabla 82 <i>Accesibilidad de las paradas según las mujeres.</i>	190
Tabla 83 <i>Accesibilidad de las paradas según los hombres.</i>	192
Tabla 84 <i>Accesibilidad de las paradas según las mujeres.</i>	194
Tabla 85 <i>Accesibilidad de las paradas según los hombres.</i>	196
Tabla 86 <i>Accesibilidad de las paradas según las mujeres.</i>	197
Tabla 87 <i>Frecuencia de seguridad según los hombres.</i>	199
Tabla 88 <i>Frecuencia de seguridad según las mujeres.</i>	200
Tabla 89 <i>Frecuencia de seguridad según los hombres.</i>	202
Tabla 90 <i>Frecuencia de seguridad según las mujeres.</i>	203
Tabla 91 <i>Frecuencia de seguridad según los hombres.</i>	204
Tabla 92 <i>Frecuencia de seguridad según las mujeres.</i>	206
Tabla 93 <i>Encuesta de seguridad de los buses según los hombres.</i>	207
Tabla 94 <i>Encuesta de seguridad de los buses según las mujeres.</i>	208
Tabla 95 <i>Encuesta de seguridad de los buses según los hombres.</i>	210
Tabla 96 <i>Encuesta de seguridad de los buses según las mujeres.</i>	211
Tabla 97 <i>Encuesta de seguridad de los buses según los hombres.</i>	212

Tabla 98 Encuesta de seguridad de los buses según las mujeres. _____	214
Tabla 99 Encuesta de averías de buses según los hombres. _____	215
Tabla 100 Encuesta de averías de buses según las mujeres. _____	216
Tabla 101 Encuesta de averías de buses según los hombres. _____	218
Tabla 102 Encuesta de averías de buses según las mujeres. _____	219
Tabla 103 Encuesta de averías de buses según los hombres. _____	221
Tabla 104 Encuesta de averías de buses según las mujeres. _____	222
Tabla 105 Problemas con el personal según los hombres. _____	224
Tabla 106 Problemas con el personal según las mujeres. _____	225
Tabla 107 Problemas con el personal según los hombres. _____	227
Tabla 108 Problemas con el personal según las mujeres. _____	228
Tabla 109 Problemas con el personal según los hombres. _____	230
Tabla 110 Problemas con el personal según las mujeres. _____	231
Tabla 111 Impacto de contaminación de los buses según los hombres. _____	233
Tabla 112 Impacto de contaminación de los buses según las mujeres. _____	234
Tabla 113 Impacto de contaminación de los buses según los hombres. _____	236
Tabla 114 Impacto de contaminación de los buses según las mujeres. _____	237
Tabla 115 Impacto de contaminación de los buses según los hombres. _____	239
Tabla 116 Impacto de contaminación de los buses según las mujeres. _____	240
Tabla 117 Evaluación de la tarifa según los hombres. _____	242
Tabla 118 Evaluación de la tarifa según las mujeres. _____	243
Tabla 119 Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres. _____	245
Tabla 120 Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según las mujeres. _____	246

Tabla 121 Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres. _____ 247

Tabla 122 Evaluación de la tarifa según las mujeres. _____ 249

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ruta de la Línea 16 _____	24
Figura 2 Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres. _____	49
Figura 3 Frecuencia de uso de transporte público según los hombres. _____	49
Figura 4 Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según los hombres. ____	50
Figura 5 Variación de la frecuencia del uso del transporte público en mujeres. _____	51
Figura 6 Frecuencia de uso de transporte público según las mujeres. _____	52
Figura 7 Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según las mujeres. ____	52
Figura 8 Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres y mujeres. ____	54
Figura 9 Frecuencia de uso de transporte público según los hombres y mujeres. _____	54
Figura 10 Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según las mujeres. ____	55
Figura 11. Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres. _____	57
Figura 12 Frecuencia de uso de transporte público según los hombres. _____	57
Figura 13 Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según los hombres. _	58
Figura 14 Variación de la frecuencia del uso del transporte público en mujeres. _____	60
Figura 15 Frecuencia de uso de transporte público según las mujeres. _____	60
Figura 16 Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según las mujeres. _	61
Figura 17 Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres y mujeres. _	62
Figura 18 Frecuencia de uso de transporte público según los hombres y mujeres. _____	63
Figura 19 Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según los hombres y mujeres. _____	64
Figura 20 Frecuencia de la llegada de los buses según los hombres y mujeres. _____	65
Figura 21 Frecuencia de la llegada de los buses según los hombres y mujeres. _____	67

Figura 22 Satisfacción con la frecuencia de buses según los hombres y mujeres. _____	68
Figura 23 Satisfacción con la frecuencia de buses según los hombres y mujeres. _____	70
Figura 24 Claridad de los horarios de buses en paradas según los hombres y mujeres. _____	71
Figura 25 Claridad de los horarios de buses en paradas según los hombres y mujeres. _____	73
Figura 26 Resultados de la encuesta sobre información de retrasos o cambios de ruta según los hombres y mujeres. _____	75
Figura 27 Resultados de la encuesta sobre información de retrasos o cambios de ruta según los hombres y mujeres. _____	76
Figura 28 Resultados de la encuesta sobre la comodidad de los asientos según los hombres y mujeres. _____	78
Figura 29 Resultados de la encuesta sobre la comodidad de los asientos según los hombres y mujeres. _____	79
Figura 30 Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres y mujeres. _____	81
Figura 31. Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres y mujeres. _____	82
Figura 32 Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres y mujeres. _____	84
Figura 33 Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres y mujeres. _____	85
Figura 34 Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según los hombres y mujeres. _____	87
Figura 35 _____	88
Figura 36 Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres y mujeres. _____	90
Figura 37 Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres y mujeres. _____	91
Figura 38 Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres y mujeres. _____	93
Figura 39 Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres y mujeres. _____	94
Figura 40 Resultados sobre las averías de buses según los hombres y mujeres. _____	96

Figura 41 Resultados sobre las averías de buses según los hombres y mujeres. _____	97
Figura 42 Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres y mujeres. ____	98
Figura 43 Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres y mujeres. __	100
Figura 44 Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres y mujeres. _____	102
Figura 45 Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres y mujeres. _____	103
Figura 46 Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres y mujeres. _____	105
Figura 47 Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres y mujeres. _____	106
Figura 48. Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres. _____	124
Figura 49 Variación de la frecuencia del uso del transporte público en mujeres. _____	125
Figura 50 Percepción de puntualidad de los buses según los hombres. _____	126
Figura 51 Percepción de puntualidad de los buses según las mujeres. _____	128
Figura 52. Satisfacción en la puntualidad de los buses según los hombres. _____	129
Figura 53. Satisfacción en la puntualidad de los buses según las mujeres. _____	130
Figura 54 Satisfacción en la puntualidad de los buses según los hombres. _____	132
Figura 55 Percepción de puntualidad de los buses según las mujeres. _____	133
Figura 56 Consideración de la frecuencia de los buses según los hombres. _____	135
Figura 57 Consideración de la frecuencia de los buses según las mujeres. _____	136
Figura 58. Consideración de la frecuencia de los buses según los hombres. _____	138
Figura 59. Consideración de la frecuencia de los buses según las mujeres. _____	139
Figura 60. Consideración de la frecuencia de los buses según los hombres. _____	141
Figura 61 Consideración de la frecuencia de los buses según las mujeres. _____	142

Figura 62 Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según los hombres. _____	144
Figura 63 Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según las mujeres. _____	145
Figura 64. Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según los hombres. _____	147
Figura 65 Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según las mujeres. _____	148
Figura 66 Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según los hombres. _____	150
Figura 67 Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según las mujeres. _____	151
Figura 68 Respuestas de los hombres sobre la información proporcionada sobre los retrasos o cambios de ruta de los buses. _____	153
Figura 69 Respuestas de las mujeres sobre la información proporcionada sobre los retrasos o cambios de ruta de los buses. _____	154
Figura 70 Respuestas de los hombres sobre la información proporcionada sobre los retrasos o cambios de ruta de los buses. _____	156
Figura 71 Respuestas de las mujeres sobre la información proporcionada sobre los retrasos o cambios de ruta de los buses. _____	157
Figura 72 Respuestas de los hombres sobre la información proporcionada sobre los retrasos o cambios de ruta de los buses. _____	159
Figura 73 Respuestas de las mujeres sobre la información proporcionada sobre los retrasos o cambios de ruta de los buses. _____	160
Figura 74 Respuestas de los hombres sobre la evaluación de los asientos. _____	162
Figura 75 Respuestas de las mujeres sobre la evaluación de los asientos. _____	163
Figura 76 Respuestas de los hombres sobre la evaluación de los asientos. _____	164
Figura 77 Respuestas de las mujeres sobre la evaluación de los asientos. _____	166
Figura 78 Respuestas de los hombres sobre la evaluación de los asientos. _____	167

Figura 79 Respuestas de las mujeres sobre la evaluación de los asientos. _____	169
Figura 80 Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres. _____	170
Figura 81 Respuestas sobre la limpieza de los buses según las mujeres. _____	172
Figura 82 Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres. _____	173
Figura 83 Respuestas sobre la limpieza de los buses según las mujeres. _____	174
Figura 84 Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres. _____	176
Figura 85 Respuestas sobre la limpieza de los buses según las mujeres. _____	177
Figura 86 Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres. _____	179
Figura 87 Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según las mujeres. _____	180
Figura 88 Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres. _____	182
Figura 89 Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según las mujeres. _____	184
Figura 90 Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres. _____	186
Figura 91 Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según las mujeres. _____	187
Figura 92 Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según los hombres. _____	189
Figura 93 Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según las mujeres. _____	191
Figura 94 Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según los hombres. _____	193
Figura 95 Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según las mujeres. _____	195
Figura 96 Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según los hombres. _____	197
Figura 97 Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según las mujeres. _____	198
Figura 98 Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres. _____	200
Figura 99 Respuestas de frecuencia de seguridad según las mujeres. _____	201
Figura 100 Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres. _____	202
Figura 101 Respuestas de frecuencia de seguridad según las mujeres. _____	204

Figura 102 Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres. _____	205
Figura 103 Respuestas de frecuencia de seguridad según las mujeres. _____	206
Figura 104 Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres. _____	208
Figura 105 Resultados sobre la seguridad de los buses según las mujeres. _____	209
Figura 106 Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres. _____	210
Figura 107 Resultados sobre la seguridad de los buses según las mujeres. _____	212
Figura 108 Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres. _____	213
Figura 109 Resultados sobre la seguridad de los buses según las mujeres. _____	214
Figura 110 Resultados sobre las averías de buses según los hombres. _____	216
Figura 111 Resultados sobre las averías de buses según las mujeres. _____	217
Figura 112 Resultados sobre las averías de buses según los hombres. _____	219
Figura 113 Resultados sobre las averías de buses según las mujeres. _____	220
Figura 114 Resultados sobre las averías de buses según los hombres. _____	222
Figura 115 Resultados sobre las averías de buses según las mujeres. _____	223
Figura 116 Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres. _____	225
Figura 117 Respuestas sobre los problemas con el personal según las mujeres. _____	226
Figura 118 Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres. _____	228
Figura 119 Respuestas sobre los problemas con el personal según las mujeres. _____	229
Figura 120 Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres. _____	230
Figura 121 Respuestas sobre los problemas con el personal según las mujeres. _____	232
Figura 122 Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres. _____	234
Figura 123 Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según las mujeres. _____	235
Figura 124 Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres. _____	237

Figura 125	<i>Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según las mujeres.</i>	238
Figura 126	<i>Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres.</i>	240
Figura 127	<i>Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según las mujeres.</i>	241
Figura 128	<i>Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres.</i>	243
Figura 129	<i>Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según las mujeres.</i>	244
Figura 130	<i>Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres.</i>	245
Figura 131	<i>Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según las mujeres.</i>	247
Figura 132	<i>Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres.</i>	248
Figura 133	<i>Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según las mujeres.</i>	250

1 **CAPÍTULO 1. GENERALIDADES**

1.1 Introducción

La importancia del servicio de autobuses en el transporte público en la ciudad de Cuenca es un asunto significativo, ya que permite a la población desplazarse de un lugar a otro, permitiendo que realicen sus actividades cotidianas, ya sea a su trabajo, a sus hogares y a sus centros de estudios. Por esta razón este servicio de movilidad debe cumplir con los estándares de serviciabilidad de la población, con el fin de tener un transporte seguro, limpio, confortable y respeto hacia las personas vulnerables.

Mediante esta investigación se va a verificar el cumplimiento de estos aspectos de servicio de transporte público en autobuses en la ciudad de Cuenca, se plantea un análisis cualitativo y cuantitativo de los factores que repercuten en este tema. En el análisis cualitativo es uno de los más importante debido que se influye de forma directa con el Usuario que toma este servicio, por lo tanto, se toma en cuenta el trato que reciben los usuarios al tomar este servicio, la forma de manejo que tienen los choferes, estado físico y mecánico de los autobuses. Por otro lado, el análisis cuantitativo hace referencia al tiempo de espera, la duración del viaje, la cantidad máxima de pasajeros y el costo del pasaje. Es por eso que en esta investigación se pretende realizar encuestas de uso y satisfacción a las personas que utilicen este medio de transporte.

1.2 Formulación del Problema

En esta investigación se va a dar a conocer la satisfacción de la calidad de servicio de este medio de transporte y la experiencia de los usuarios debido a las deficiencias que pueden afectar negativamente la calidad del servicio hacia los usuarios. Este inconveniente va a generar diversos problemas como la calidad de vida, además la baja disposición de este medio. Por ende, limita el desarrollo urbano sostenible y dificulta la movilidad de las personas.

1.3 Delimitación del Problema

El estudio se enfocará en el servicio de transporte público en la ciudad de Cuenca en el año 2024-2025. Se analizarán las condiciones del autobús, atención al usuario, seguridad, eficiencia del servicio y accesibilidad. Las variables de observación son cualitativas como el trato que reciben los usuarios. Por otro lado, las variables cuantitativas se refieren al tiempo de espera, la duración de viaje, el costo de los pasajeros y la cantidad máxima de pasajeros. Los límites teóricos se basan en la teoría de la calidad del servicio, enfoque del sistema de transporte público y el enfoque de la justicia social.

1.4 Justificación del Problema

En la ciudad de Cuenca durante la movilidad de las personas en el transporte urbano, se producen múltiples problemas que son identificados por la ciudadanía; en el documento publicado del Plan de Movilidad de la ciudad de Cuenca (Municipalidad de Cuenca, 2015) declarando que los usuarios se sienten inconformes por el mal servicio que presenta el transporte urbano; de lo cual se deberá analizar problemas como: impuntualidad, inseguridad en la conducción, tiempo inadecuado de llegada a la parada, mala información del servicio, tiempo de duración del recorrido, falta de limpieza y trato inadecuado del conductor hacia los usuarios (Morales, 2017).

Es por eso que se requiere una investigación específica para la ciudad de Cuenca considerando las características del transporte público. Los resultados podrán ser de gran utilidad en el sector público en relación al transporte, a personas que desean optimizar su calidad y a las autoridades locales.

1.5 Definición de la Zona de Estudio

La ciudad de Cuenca se encuentra a 2.538 m.s.n.m y tiene una población aproximada de 580.000 habitantes. Su superficie es de 15.730 hectáreas y presenta un clima con temperaturas que

oscilan entre los 14°C y los 18°C, durante todo el año. El valle en el que se sitúa está determinado por sistemas montañosos de excepcionales características y presenta un sistema hidrográfico conformado por cuatro ríos principales: Tomebamba, Yanuncay, Machángara y Tarqui que atraviesan la ciudad de oeste a este (Alcaldía de Cuenca, s.f.).

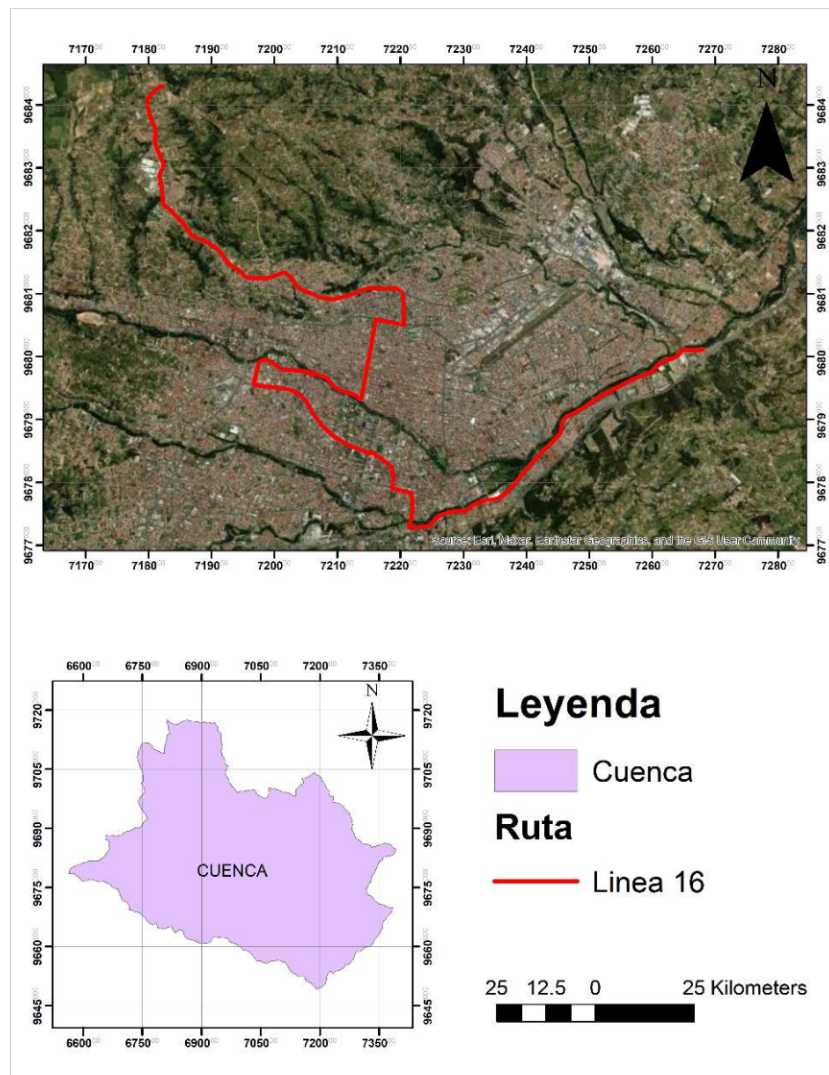
La riqueza de su arquitectura y cultura en general merecieron a Cuenca el nombramiento de Patrimonio Cultural de la Humanidad, el 1 de diciembre de 1999. El Centro Histórico, con cerca de 200 hectáreas, está formado por la zona residencial más antigua. Aquí encontramos una gran cantidad de edificaciones de estilo colonial y republicanas de gran hermosura; la zona arqueológica; los barrios artesanales (de origen colonial); los mercados centrales; el Barranco del Tomebamba con el Paseo 3 de Noviembre y varios sitios de importancia paisajística y cultural que muestran el porqué de la declaratoria como ciudad Patrimonio Cultural (Alcaldía de Cuenca, s.f.).

En la ciudad de Cuenca existen 61 líneas de buses el cual consta alrededor de 475 de unidades que circulan diariamente y son parte de la Cámara de Transporte de Cuenca, la (DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, 2024) registra entre 320.000 y 340.000 de usuarios que utilizan este medio de transporte público diariamente.

En esta tesis se analizará la línea L16, en su recorrido, desde el Hospital del Rio hasta San Pedro de Cebollar, como se observa en esta imagen.

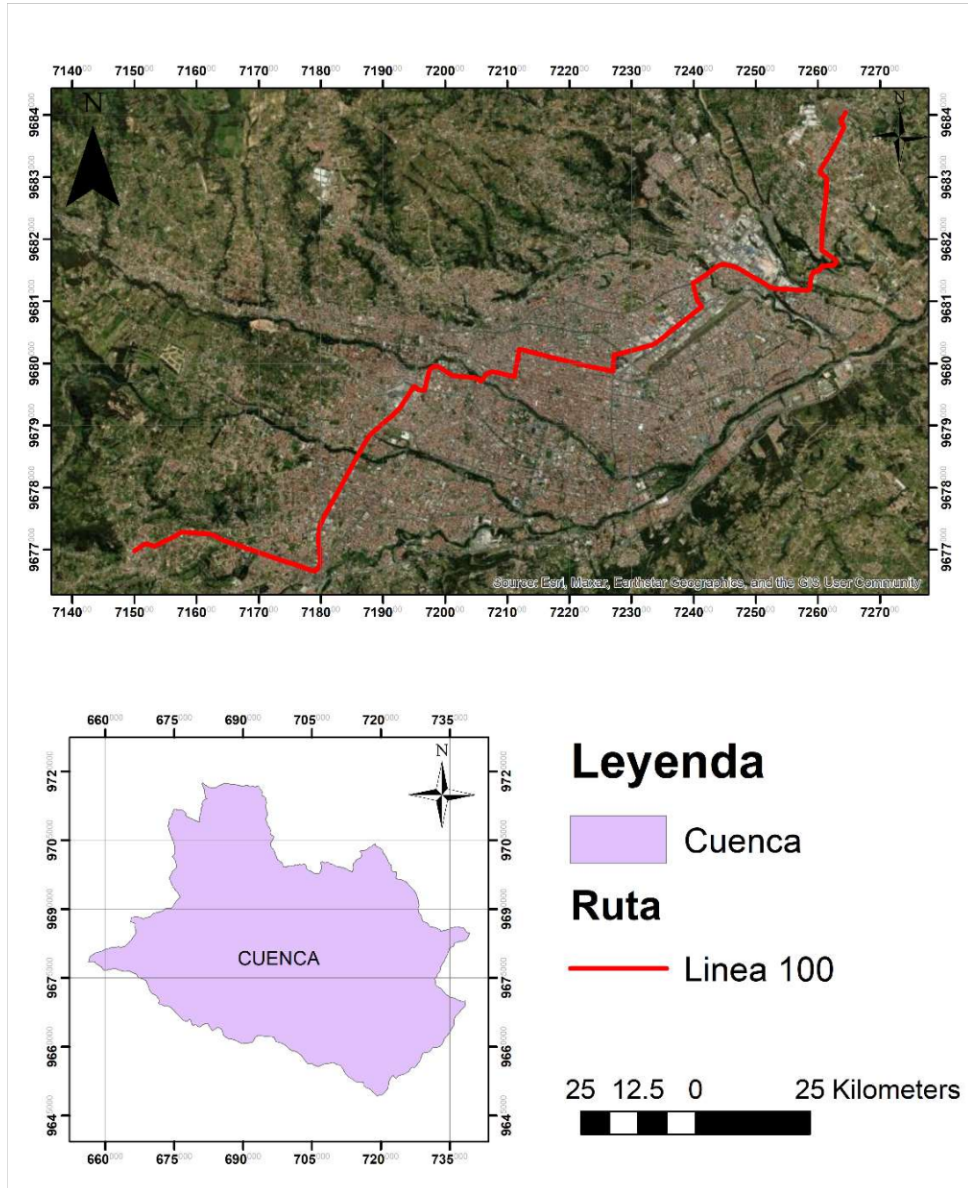
Figura 1.

Ruta de la Línea 16



Nota. La línea L16 de autobús (Hospital Del Rio) tiene 59 paradas desde Hospital del Rio hasta San Pedro de Cebollar. Elaboración propia

Además, se analizará la línea 100 que va desde la parroquia Ricaurte hasta la parroquia de Baños, y viceversa, como se observa en esta imagen.



Nota. La línea L100 de autobús (Ricaurte) tiene 54 paradas desde Cementerio Baños hasta El Arenal De Ricaurte. Elaboración propia.

1.6 Objetivos

1.6.1 *Objetivo General*

- Evaluar la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Cuenca, con estudios de satisfacción a los usuarios que utilizan este servicio, para identificar los factores que influyen en su calidad.

1.6.2 *Objetivos específicos*

- Determinar los factores relacionados con la calidad del servicio que van a ser evaluados, en base a los requerimientos y necesidades de los usuarios para llegar a un análisis congruente del transporte público.
- Formular y realizar encuestas de satisfacción a los usuarios, utilizando encuestas digitales y físico, para medir su nivel de satisfacción con el servicio y obtener información sobre áreas de mejora.
- Analizar los resultados, de acuerdo con los datos estadísticos obtenidos en las encuestas, a fin de interpretar el nivel y calidad de serviciabilidad en los buses de Cuenca.

2 CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE.

2.1 Estado del Arte

La calidad del servicio de transporte público urbano es un factor determinante en la movilidad y el bienestar de los ciudadanos. En la ciudad de Cuenca, el transporte público juega un papel crucial, y la evaluación de la calidad es fundamental para poder identificar áreas de mejora y perfeccionar la experiencia de los usuarios.

Un estudio realizado en México en la ciudad de Toluca (Sánchez-Flores & Romero-Torres, 2010) han demostrado que existe una falta de intervención pública para regular la prestación del servicio, algunas deficiencias principales son: forma de conducir inadecuada, operaciones de ascenso y descenso en lugares no permitidos. Lo cual son factores que impactan negativamente a las personas que utilizan este medio de transporte.

En Cuenca, el sistema de buses ha sido objeto de análisis (Silva Morales, Nerio Andrés; Torres Sánchez, 2017) donde se evaluó la calidad del servicio con los siguientes factores: accesibilidad, confort, seguridad, costo de viaje, impacto ambiental, trato al usuario y estado físico del autobús. Sin embargo, estos factores siguen afectando a los usuarios en la actualidad.

La información del presente trabajo de investigación se ha extraído de diferentes sitios web, uno de ellos es de la Empresa Municipal de Movilidad (EMOV), sitios calificados con información verídica y actualizada. Así mismo se ha buscado información importante del GAD Municipal de Cuenca y de la Alcaldía de Cuenca.

A través de la recopilación y síntesis de diversas investigaciones y estudios técnicos sobre transporte público urbano, tanto a nivel local como internacional, se busca obtener una comprensión integral de los factores que influyen en la calidad del servicio. Este proyecto de

titulación contribuye significativamente al proporcionar datos específicos sobre la evaluación de la calidad de servicio en las líneas 16 y 100 de Cuenca, analizando aspectos como impuntualidad, inseguridad en la conducción, tiempo inadecuado de llegada a la parada, mala información del servicio, tiempo de duración del recorrido, falta de limpieza y trato inadecuado del conductor hacia los usuarios y ofreciendo recomendaciones para la mejora del sistema de transporte público.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Transporte

El transporte se define como el desplazamiento de personas y bienes entre ubicaciones, con el objetivo de minimizar el tiempo de traslado. Para las personas, esto responde a necesidades laborales, educativas o de bienestar, como el ocio o el acceso a servicios de salud. En cuanto a las mercancías, el transporte es fundamental para la producción y distribución de bienes industriales y de consumo. Además, el transporte soluciona la necesidad de conectar áreas residenciales con centros urbanos clave, como zonas financieras, de servicios e industriales. (INSTITUTO BOLIVIANO DE URBANISMO, 2017).

2.2.2 Evolución del transporte

A lo largo de la historia, el ser humano ha estado inextricablemente unido al transporte. Desde las primeras civilizaciones, se ha buscado constantemente formas de mejorar la movilidad personal y el traslado de bienes. Entre estos medios, el autobús ha ocupado un lugar preponderante en el ámbito urbano, convirtiéndose en un foco de atención tanto para la comunidad como para la administración pública. Su importancia radica en su capacidad para contribuir al bienestar social y ambiental. Por ello, muchos países lo consideran un elemento clave en sus estrategias para alcanzar objetivos como la equidad social y la sostenibilidad ambiental (Rafael Cal y Mayor, 2018).

Según (Rafael Cal y Mayor, 2018), la evolución del transporte se puede abordar desde distintas perspectivas dependiendo del periodo histórico y geográfico en cuestión. Desde los primeros caminos creados por las sociedades antiguas para conectar a las comunidades, el transporte ha sido un elemento clave para el desarrollo económico, social y cultural de los pueblos.

La Revolución Industrial trajo consigo el ferrocarril, lo que significó un gran cambio en la manera en que se transportaban los productos y las personas. De igual manera, con el avance tecnológico y la invención del motor de combustión interna, se crearon los primeros automóviles, lo que permitió la expansión de la industria automotriz y el aumento de la velocidad y la comodidad en los desplazamientos terrestres (Rafael Cal y Mayor, 2018).

En los siglos XX y XXI, se han creado nuevos modos de transporte, como los aviones, los helicópteros, los barcos y los satélites, lo que ha permitido la globalización y el acceso a lugares que anteriormente resultaban difíciles de alcanzar. Asimismo, surgen tecnologías como el automóvil eléctrico y la movilidad compartida, que buscan reducir la huella de carbono del transporte y mejorar la eficiencia energética de los vehículos utilizados (Rafael Cal y Mayor, 2018).

A lo largo de los años, el transporte ha pasado por diversos cambios que han permitido una mayor eficiencia y facilidad para el desplazamiento de personas y bienes. Desde la invención de la bicicleta y el automóvil, que permitieron una mayor movilidad personal, hasta la creación de sistemas de transporte masivo como los trenes, los metros y autobuses, que han permitido el traslado de un gran número de personas en un mismo vehículo, el transporte ha ido evolucionando (Rafael Cal y Mayor, 2018).

2.2.3 *Modos de transporte público*

Según (Rafael Cal y Mayor, 2018), el transporte público se puede clasificar de diferentes maneras:

2.2.4 *Desde un punto de vista técnico:*

a) Modos guiados:

- Tren Metro.
- Monorriel, aerotrén.
- Tranvía, tranvía sobre ruedas.
- Funicular, ferrocarril de cremallera, teleférico.

b) Modos no guiados:

- Autobús (rutas urbanas), autocar (rutas interurbanas).
- Trolebús. Taxi y remís (transporte público, aunque no colectivo).
- Golondrina, barco, ferri.
- Avión.
- Modo no guiado, pero en una vía propia, por ejemplo, el autobús clásico en vía reservada, o el metro de superficie.

2.2.5 *Desde un punto de vista funcional:*

- Transportes urbanos.
- Transportes interurbanos.

- Transportes turísticos.

2.2.6 *Desde un punto de vista reglamentario:*

c) Transportes que dependen de un servicio público:

- Metro, tranvía.
- Autobús, ciertas líneas de autocares locales y regionales.
- Trenes.

d) Transportes que dependen del ámbito comercial:

- Trenes de alta velocidad (TGV, AVE...).
- Líneas de autocares interurbanos. Líneas aéreas.
- Transatlánticos.

2.2.7 *Características del transporte público*

El transporte público es un elemento clave para la movilidad urbana y tiene varias características importantes:

La infraestructura de las paradas de autobús es el punto de partida de la experiencia del usuario en el transporte público. Su diseño, tamaño y condiciones generales son fundamentales para garantizar la comodidad, accesibilidad y satisfacción de los pasajeros. Sin embargo, estudios realizados por (Velasco Castelo et al., 2020) en diversas ciudades revelan deficiencias en este aspecto, como señalización inadecuada, dimensiones reducidas y mal estado de las paradas, lo que obstaculiza el uso del transporte público y genera una experiencia negativa para los usuarios.

La pandemia de COVID-19 ha impactado significativamente los patrones de movilidad urbana a nivel global, incluyendo un cambio notable en el uso del transporte público. Investigaciones realizadas por (Lazcano Trejo et al., 2022) indican que variables como la ocupación de los vehículos, el tiempo de viaje y la percepción del riesgo de contagio han influido en la decisión de los usuarios de optar por otros medios de transporte durante este periodo, tales como el uso de vehículos privados (Automóviles, motocicletas), el uso de bicicletas, o el aumento de la caminata como forma de movilidad individual.

Las condiciones laborales de los conductores de transporte público son un factor invisible que, sin embargo, tiene un impacto tangible en la calidad del servicio. Estudios realizados por (Alicia & Molina, 2020) han explorado las experiencias y percepciones de los conductores en relación con su bienestar psicosocial, identificando problemas como largas jornadas laborales, falta de reconocimiento y alienación ocupacional. Estas situaciones pueden afectar negativamente su motivación, desempeño y, en última instancia, la calidad del servicio brindado a los usuarios (Fernando & Pinto, 2023).

Las características clave del transporte público abarcan una amplia gama de aspectos, desde la infraestructura física hasta las condiciones laborales de quienes operan el sistema. Abordar estos aspectos de manera integral es fundamental para avanzar hacia un sistema más eficiente, accesible y centrado en las necesidades de los usuarios

Mejorar la infraestructura de las paradas, optimizar las condiciones laborales de los conductores e implementar estrategias que fomenten el uso del transporte público, como la integración tarifaria y la implementación de nuevas tecnologías, son pasos cruciales para construir un futuro sostenible en el que el transporte público sea una opción atractiva, cómoda y segura para todos. Un transporte público de calidad no solo beneficia a los usuarios, sino que también

contribuye a la creación de ciudades más sostenibles, saludables y vibrantes (Velasco Castelo et al., 2020).

2.2.8 Entidades a cargo del servicio de transporte de Buses en Cuenca

En Cuenca, el servicio de transporte de buses está regulado por varias entidades, tanto a nivel municipal como nacional:

2.2.9 Entidad Municipal:

Dirección General de Gestión de Movilidad.

Según el (Municipio de Cuenca, 2024), su misión es ‘‘administrar y operativizar las políticas, estrategias, formular y ejecutar el Plan de Movilidad Sostenible del cantón Cuenca, así como las políticas y decisiones emitidas por el Concejo Municipal y las instancias municipales competentes’’, también se encarga de:

- Organizar y regular el sistema de estacionamiento público.
- Implementar y gestionar el sistema de transporte público de la ciudad.
- Otorgar permisos para la instalación de publicidad exterior en el espacio público.
- Coordinar con otras entidades públicas y privadas para mejorar la movilidad en la ciudad.

Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca (EMOV).

Según la (EMOV, 2024), se enfoca en transformar a Cuenca en una ciudad segura, respetuosa del medio ambiente, inclusiva y sostenible. Para lograrlo, fomenta una cultura de movilidad integral mediante la colaboración con la comunidad y la provisión de un servicio de alta calidad y constante innovación.

Sus objetivos son:

- Elaborar, implementar y controlar el cumplimiento de acciones en el ámbito del sistema de movilidad para el mejoramiento de la calidad de vida, seguridad ciudadana, salud pública, y la mitigación de los efectos ambientales constantes en el eje de movilidad del plan de ordenamiento territorial del cantón.
- Implementar un plan de posicionamiento institucional y de imagen corporativa.
- Establecer un modelo de negocios que permita la sostenibilidad financiera de la Empresa.
- Ejecutar proyecto y campañas permanentes de educación ciudadana.
- Proponer reformas a la normativa vigente relativa a la Movilidad en lo local.
- Promover la tecnificación e investigación científica en temas de Movilidad: convenios de cooperación interinstitucional, alianzas estratégicas, contratos de servicios.
- Proponer un Plan de Movilidad elaborado de manera participativa con los actores del sistema para el cantón Cuenca.

- Mejorar los estándares de calidad que garanticen la seguridad ciudadana en atención a las políticas públicas de Movilidad.
- Propender a la prestación de servicio de transporte público de calidad, que brinde seguridad, agilidad, oportunidad, disponibilidad, comodidad, accesibilidad, a los usuarios del cantón Cuenca, mejorando la calidad de vida, precautelando la salud ambientalmente sustentable, fortaleciendo la generación productiva y económica del cantón.

Cámara de Transportes de Cuenca (CTC).

La Cámara de Transportes de Cuenca (CTC) es una organización privada sin fines de lucro que se encarga de la prestación del transporte público urbano en el cantón Cuenca, Ecuador. La CTC fue creada en el año 2000 con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de transporte público en la ciudad (Astudillo Bravo, 2016).

La CTC se formó inicialmente con la participación de los dirigentes de las siete operadoras de transporte que existían en Cuenca en ese momento. Estas operadoras eran:

TRIGALES S.A.

DIEZ DE AGOSTO

SUPERTAXIS RICAURTE S.A.

UNCOVIA S.A.

TURISMO BAÑOS

Transportes TOMBAMBA

Transportes 12 DE ABRIL

Las primeras cinco empresas eran sociedades de derecho, mientras que las dos últimas eran empresas de hecho(Astudillo Bravo, 2016).

2.2.10 *Calidad*

La excelencia de un servicio se mide por su capacidad para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes. Algunos aspectos cruciales para evaluar la calidad de un servicio son:

- **Confiabilidad:** La habilidad para ofrecer el servicio de manera constante y precisa(López, n.d.)
- **Atención al cliente:** La disposición y rapidez para asistir a los usuarios y brindar un servicio ágil.
- **Seguridad:** El conocimiento, la cortesía y la capacidad del personal para generar confianza y tranquilidad(GAVILANES & MARTÍNEZ, 2015).
- **Empatía:** La atención personalizada y esmerada que la organización brinda a sus clientes.
- **Aspectos tangibles:** La apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación (GAVILANES & MARTÍNEZ, 2015).

Estos elementos se fundamentan en el modelo SERVQUAL, un marco ampliamente utilizado para evaluar y mejorar la calidad del servicio (López, n.d.). Además, la norma ISO 9001 establece requisitos para un sistema de gestión de la calidad que puede aplicarse a la prestación de servicios(GOMEZ, 2016).


2.2.11 *Criterios de calidad en el servicio de transporte público*


La calidad del servicio de transporte público se define como el nivel de cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios. Para alcanzar la excelencia en este servicio, es fundamental considerar diversos aspectos clave:

- ✚ Confiabilidad: Un servicio puntual y consistente, con rutas y horarios establecidos que se cumplan de manera regular. Esto genera confianza y seguridad en los usuarios(Estefanía et al., 2020).
- ✚ Capacidad de respuesta: Atención oportuna y eficaz a las necesidades de los usuarios, incluyendo la resolución de problemas y la respuesta a consultas de manera eficiente (Valdez Molina et al., 2018).
- ✚ Empatía y amabilidad: Un trato personalizado y cordial por parte del personal, demostrando comprensión y atención a las necesidades específicas de cada usuario(SAMANIEGO, 2019).
- ✚ Infraestructura adecuada: Unidades de transporte, paradas y estaciones en buen estado, limpias, cómodas y accesibles para todos los usuarios(SAMANIEGO, 2019).
- ✚ Seguridad: Un servicio que garantice la seguridad de los pasajeros, tanto en el manejo de los vehículos como en la infraestructura de las paradas y estaciones(Estefanía et al., 2020).

Lograr altos estándares de calidad en el transporte público es esencial para:

- ✚ Satisfacer a los usuarios: Un servicio de excelencia genera satisfacción y fidelización entre los usuarios, motivándolos a continuar utilizándolo.

 Fomentar el uso del transporte público: Un servicio atractivo y confiable incentiva a la población a optar por el transporte público como medio de desplazamiento habitual.

 Contribuir al bienestar de la comunidad: Un transporte público eficiente y de calidad contribuye a la movilidad urbana sostenible, reduciendo la congestión vehicular y la contaminación ambiental, impactando positivamente en la calidad de vida de la población.

Los estudios demuestran una relación directa entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios. Un servicio de excelencia genera satisfacción, confianza y fidelización, impulsando el uso del transporte público y contribuyendo al bienestar general de la comunidad (Estefanía et al., 2020).

3 CAPÍTULO 3. MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología que se realiza en este trabajo de investigación es de forma descriptiva debido que se analiza la serviciabilidad de transporte público en la ciudad de Cuenca, para determinar la calidad y nivel que se debe tomar para tener un buen servicio en este medio de transporte. Las encuestas se realizaron a los usuarios en general y específicamente a los usuarios del bus de la L16 y la L100.

Para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio de autobuses y obtener información de los usuarios sobre la calidad del servicio del transporte público mediante autobuses en la ciudad de Cuenca se realizó una encuesta con variables cualitativas y cuantitativas mencionadas anteriormente. Y a partir de esas encuestas se puede calcular el tamaño de muestra.

Para poder obtener los componentes relacionados con la eficacia de los medios de transporte que van a ser evaluados, con base a los requerimientos y necesidades de los usuarios para llegar a un análisis congruente del transporte público, se realiza mediante la revisión bibliográfica de artículos científicos y libros que van a ser de gran ayuda para entender y calificar la calidad del servicio.

La realización de encuestas de satisfacción a los usuarios de la línea L16 y L100 de autobús, contara con la colaboración de docentes especializados en movilidad y urbanismo. Además, se revisaron encuestas ya realizadas en este país y en otros, con el fin de obtener una visión completa de la experiencia de los usuarios.

Para obtener datos y resultados confiables de las encuestas, es importante seguir un proceso cuidadosamente planificado y ejecutado, de esta manera se va a recopilar los datos de manera eficiente, con la ayuda herramientas adecuadas y métodos de análisis estadístico, para almacenar

las respuestas y resultados de forma segura y organizada, los resultados de la encuesta se pueden presentar de diversas maneras, como informes, gráficos, tablas o presentaciones

3.1 Diseño de la encuesta

3.1.1 Población y muestra

La población objeto de este estudio está conformada por los usuarios de las líneas de transporte público 16 y 100 de la ciudad de Cuenca. Se evalúa la serviciabilidad de estas rutas, considerando variables como puntualidad, frecuencia, confort, limpieza, accesibilidad, seguridad y otros factores relevantes.

De acuerdo con datos oficiales de la EMOV EP (Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca), la población total que tiene la línea 16 es de 2452 usuarios respecto al promedio diario anual, a partir de este dato se utilizó una fórmula estadística que es la Ecuación (1), con esta ecuación se puso un nivel de confianza del 92% y un margen de error del 8%, con lo cual dio un resultado de 104 encuestas que se va a realizar en la línea 16. La población total que tiene la línea 100 es de 3505 usuarios respecto al promedio diario anual, a partir de este dato se utilizó una fórmula estadística que es la Ecuación (1), con esta ecuación se puso un nivel de confianza del 91% y un margen de error del 9%, con lo cual dio un resultado de 82 encuestas que se va a realizar en la línea 100.

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1)+Z^2pq} \quad \text{Ecuación (1)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Valor crítico de Z, obtenido de las tablas de distribución normal estándar para el nivel de confianza deseado.

p: Proporción estimada del fenómeno de interés en la población.

q: Proporción de la población que no presenta el fenómeno de interés ($q = 1 - p$).

d: Margen de error o nivel de precisión deseado.

3.1.2 *Construcción de la encuesta.*

En la construcción de la encuesta se utilizó una visión completa de la experiencia del usuario en el servicio de bus, por lo tanto, se utilizó tres tipos de preguntas:

- **Preguntas cerradas:** Ofrecen opciones de respuesta predefinidas, facilitando el análisis de los datos.
- **Preguntas abiertas:** Permiten a los usuarios expresar sus opiniones y sugerencias de manera libre.
- **Escala Likert:** Miden el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con una afirmación.

Al redactar las preguntas, fue fundamental ser claro y conciso para evitar términos ambiguos o preguntas dobles. Se mantuvo un lenguaje sencillo adaptado al nivel de comprensión de los usuarios. La encuesta se centró en aspectos específicos (puntualidad, frecuencia, confort, limpieza, accesibilidad, seguridad y otros factores relevantes).

Para el orden de las preguntas se inició con preguntas demográficas como es la Edad, sexo y la línea de bus que utiliza, las siguientes preguntas son sobre aspectos concretos del servicio como: puntualidad, frecuencia, confort, limpieza, accesibilidad, seguridad y otros factores

relevantes. Al final de la encuesta se utilizó una pregunta abierta, con el fin de obtener recomendaciones y observaciones sobre el servicio de estas dos líneas de buses

Al final la encuesta fue revisada por el Ing. Francisco Darquea director de tesis y el Arq. Christian Contreras asesor metodológico, para identificar problemas de redacción y comprensión de las encuestas.

3.1.3 *Rangos de Edades.*

En la encuesta se utilizaron los siguientes rangos de edad sugeridas por el Ing. Francisco Darquea que se presentan en la tabla 1 ya que no existe un único estándar universal.

Tabla 1

Rangos de edad.

Rangos de edades	Categoría
0-12	Niños
13-17	Adolescentes
18-25	Jóvenes Adultos
26-60	Adultos
>60	Adultos Mayores

Niños (0-12 años): Este grupo incluye a los menores de edad que aún no han alcanzado la mayoría de edad. En Cuenca, los niños menores de 6 años están exentos del pago de tarifa.

Adolescentes (13-17 años): Aunque técnicamente aún son menores de edad, este grupo se encuentra en una etapa de transición hacia la edad adulta. También tienen derecho a la tarifa preferencial.

Adultos (26-60 años): Este grupo incluye a personas en plena edad laboral, con responsabilidades familiares y profesionales.

Adultos mayores (>60 años): Este grupo está compuesto por personas de la tercera edad, quienes también tienen derecho a la tarifa preferencial en Cuenca.

Con estos rangos nos va ayudara a evaluar cómo las diferentes necesidades y percepciones influyen en la serviciabilidad del transporte público en Cuenca.

3.2 Levantamiento de información

3.2.1 *Aplicación de la encuesta*

Para evaluar la serviciabilidad de los buses, es fundamental analizar diversas dimensiones. Entre ellas, se destacan la modalidad de aplicación de las evaluaciones, en este caso se utilizó el auto llenado de las encuestas debido a que los usuarios no cuentan con la factibilidad de acceso al internet en las paradas y en las unidades. Las herramientas utilizadas para recolectar los datos fueron “Google Forms”, en una plataforma de encuestas especializada y para el análisis de los datos obtenidos se utilizó “Excel”. En la Recolección de datos, las encuestas se aplicaron en puntos estratégicos con alta afluencia de usuarios, como mercados, escuelas y universidades. La combinación de estas variables permite obtener una visión integral de la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

3.2.2 *Control de calidad*

El control de calidad en esta investigación es muy esencial para poder asegurar la confiabilidad y validez de los datos obtenidos garantizando así la precisión de los resultados obtenidos. Se revisaron las encuestas para detectar las inconsistencias y se realizó un análisis estadístico considerando que los datos sean precisos.

3.3 Interpretación y análisis de datos

3.3.1 *Recolección de datos*

Se ha realizado una exhaustiva investigación sobre la calidad del servicio en las líneas de bus 16 y 100 a través de encuestas aplicadas a los usuarios. Los datos recopilados, mediante encuestas de forma física, revelan aspectos clave sobre la percepción de los pasajeros respecto a la serviciabilidad de este medio de transporte público. La atención meticulosa en la selección de los encuestados y en el diseño de las preguntas ha garantizado la obtención de información precisa y confiable.

3.3.2 *Organización de datos*

La organización de los datos recolectados va a ser muy importante en el análisis y la interpretación de los resultados. En esta etapa los datos se llevaron de forma digital para garantizar la coherencia y la integridad de la base de datos. A partir de esto se pudo construir una base sólida de datos que sirvió para desarrollar el método estadístico.

3.3.3 *Revisión de la base de datos*

En este apartado se logró la unificación de los datos, se procedió a realizar un proceso absoluto de revisión y validación. Esta fase involucró una revisión de los registros, con la finalidad de corregir posibles errores, datos extraños o inconsistencias.

3.3.4 *Importación de la base de datos a Excel*

Para realizar el análisis estadístico, se utilizó “Excel” debido a su capacidad para calcular, organizar, y representar los datos de manera más eficaz. Además, sirve como una herramienta viable versátil para realizar la organización de los datos, análisis de frecuencias, visualización de datos, y pruebas estadísticas.

3.3.5 *Media ponderada*

La media ponderada es una técnica matemática que se utiliza para obtener una medida central de un conjunto de números en la que no todos ellos tienen la misma relevancia o importancia. Este método toma en cuenta el peso o la relevancia de cada número en el conjunto, dándole mayor influencia a algunos de ellos sobre el resultado final. (Billin, 2014)

Para el cálculo de la media ponderada se utiliza la siguiente ecuación:

$$\bar{x}_p = \frac{(x_1 * p_1 + x_2 * p_2 + \dots + x_n * p_n)}{p_1 + p_2 + \dots + p_n} \quad \text{Ecuación (2)}$$

Cada factor p_i es el peso o ponderación del dato x_i .

Donde:

- \bar{x}_p : Media ponderada
- X_n : Rangos de calificación (100, 75, 50, 25 y 1)
- P_n : Número de observaciones

3.3.6 *Rangos de calificación*

La encuesta contó con 16 preguntas, la pregunta 1 que fue “¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?” no contó con una media ponderada debido que se dividió por género (Masculino y Femenino).

Mientras desde la pregunta 2 hasta la 15 si se obtuvo una media ponderada ya que no se dividió por género, es decir se sumaron las encuestas para poder obtener una calificación de cada una de estas preguntas.

La calificación de la media ponderada que se obtiene en la pregunta 2 hasta la pregunta 11 se la realiza por medio de la siguiente tabla.

- Muy deficiente: El servicio requiere mejorar urgentes.
- Deficiente: El servicio necesita mejoras para mejores expectativas.
- Regular: El servicio es aceptable, pero hay áreas de mejoras.
- Bueno: El servicio cumple con las expectativas esperadas y tiene buen desempeño.
- Excelente: El servicio supera las expectativas y es de buena calidad.

Tabla 2

Rangos de calificación de la media ponderada.

Media ponderada	Rangos
0-25	Muy deficiente
26-50	Deficiente
51-75	Regular
76-99	Bueno
100	Excelente

Nota. Fuente: De (EMOV, 2024)

4 CAPÍTULO 4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se ha dividido las encuestas por género y rangos de edad para tener una visión de la satisfacción que tienen los usuarios que utilizan este medio de transporte público. La recopilación de datos se realizó con una muestra representativa de 104 usuarios para la línea 16 y 82 para la línea 100.

Las encuestas se realizaron de forma digital y manual permitiendo obtener una visión integral sobre la satisfacción de los usuarios. En el caso de la línea 16 se hicieron las encuestas en la parada de la Universidad del Azuay ya que en esa parada existe una gran cantidad de usuarios. En la línea 100 se realizaron las encuestas en la parada de María Auxiliadora debido que es una parada influyente.

El análisis de los resultados se enfocará en obtener una media ponderada que es una calificación de la calidad y funcionalidad del transporte público. A través de gráficos y tablas, se detallarán los principales hallazgos, proporcionando una base objetiva para la discusión y conclusiones de esta investigación.

4.1.1 *Pregunta.1 ¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?*

4.1.1.1 *Línea 16*

4.1.1.1.1 **Masculino**

La tabla 3 muestra los resultados donde revelan que el 28.8 % de los encuestados usan el transporte público “Diariamente” o “Varias veces por semana”. El grupo de edad de 18-25 años representa el 36.5% del total de usuarios y mostrando el mayor uso diario. Y el grupo de mayores de 60 años es el que menos lo utiliza con el 1.9 de respuestas.

Tabla 3

Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres.

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?	Diariamente	Varias veces por semana	Una vez por semana	Ocasionalmente	Total	Porcentaje
0-12	2	5	4	2	13	25%
13-17	3	2	2	3	10	19.2%
18-25	7	6	2	4	19	36.5%
26-60	3	2	0	4	9	17.3%
>60	0	0	0	1	1	1.9%
Numero de observaciones	15	15	8	14	52	
Porcentaje	28.8%	28.8%	15.4%	26.9%		

Nota. N=52 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en la urbe cuencana desde Diciembre 2024 hasta Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 2

Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres.

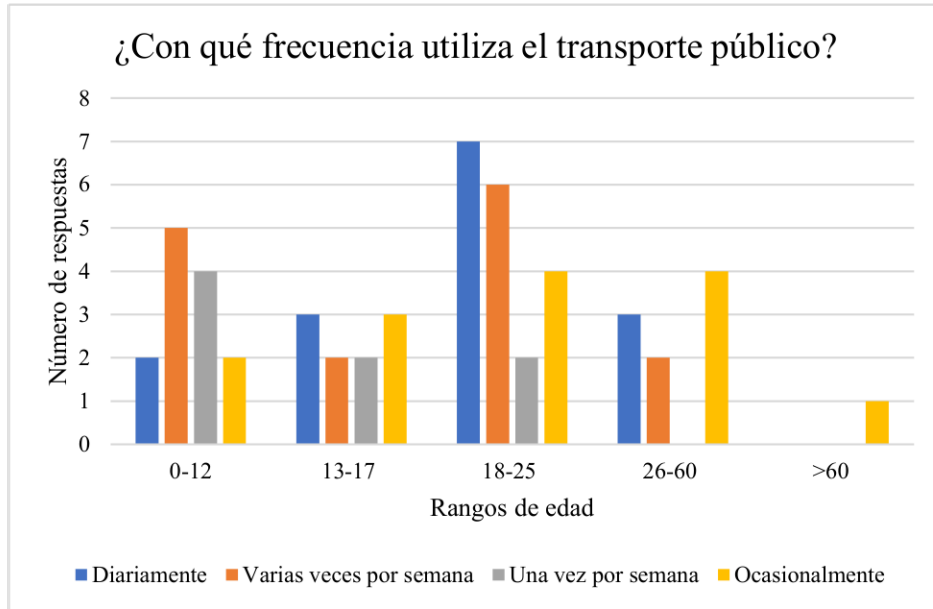


Figura 3

Frecuencia de uso de transporte público según los hombres.

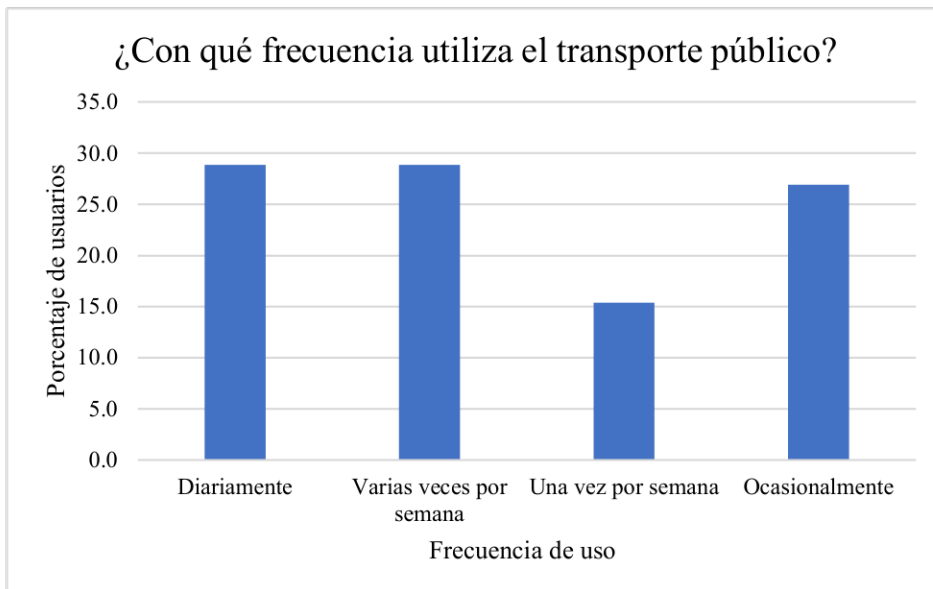
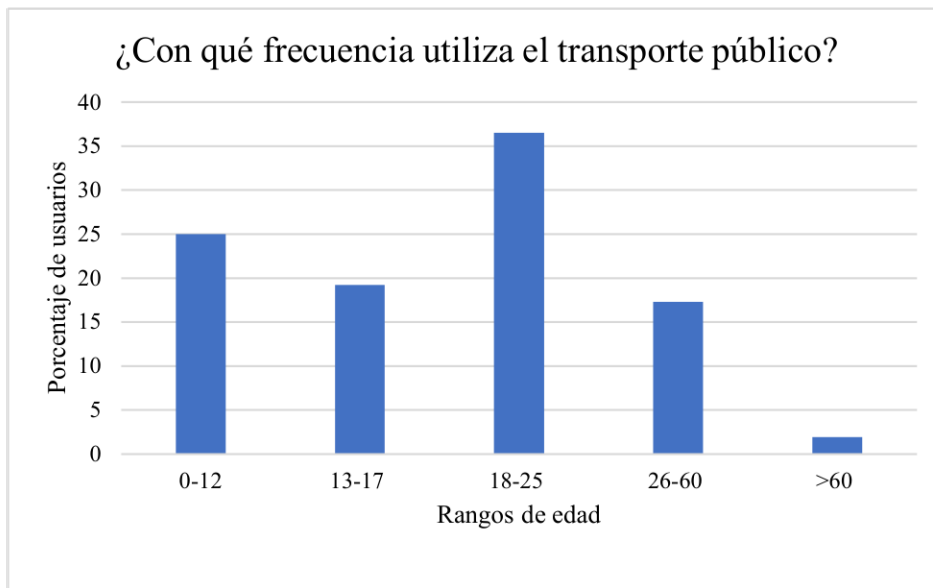


Figura 4

Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según los hombres.



4.1.1.1.2 Femenino

Según la tabla 4 el grupo de edad de 18-25 años es el que más utiliza el bus en todas las frecuencias, especialmente a diario y varias veces por semana. Así mismo, los grupos de 0-12 y 13-17 años son los que utilizan a diario. El grupo de 26-60 respondieron que utilizan el bus diario y los mayores de 60 años son los que menos lo utilizan. Por ende, el 55.8 % de los encuestados usan transporte público “Diariamente” o “Varias veces por semana”. El grupo de 18-25 años lidera con un 46.2%, mostrando el mayor uso diario.

Tabla 4

Frecuencia del uso del transporte público según su edad en mujeres.

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?	Diariamente	Varias veces	Una vez por semana	Ocasionalmente	Total	Porcentaje
--	-------------	--------------	--------------------	----------------	-------	------------

	por semana					
0-12	7	0	2	1	10	19.2%
13-17	6	2	2	0	10	19.2%
18-25	10	5	2	7	24	46.2%
26-60	6	1	0	1	8	15.4%
>60	0	0	0	0	0	0.0%
Número de observaciones	29	8	6	9	52	
Porcentaje	55.8%	15.4%	11.5%	17.3%		

Nota. N=52 (Número de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en la localidad de Cuenca durante un periodo comprendido entre Diciembre 2024 hasta Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 5

Variación de la frecuencia del uso del transporte público en mujeres.

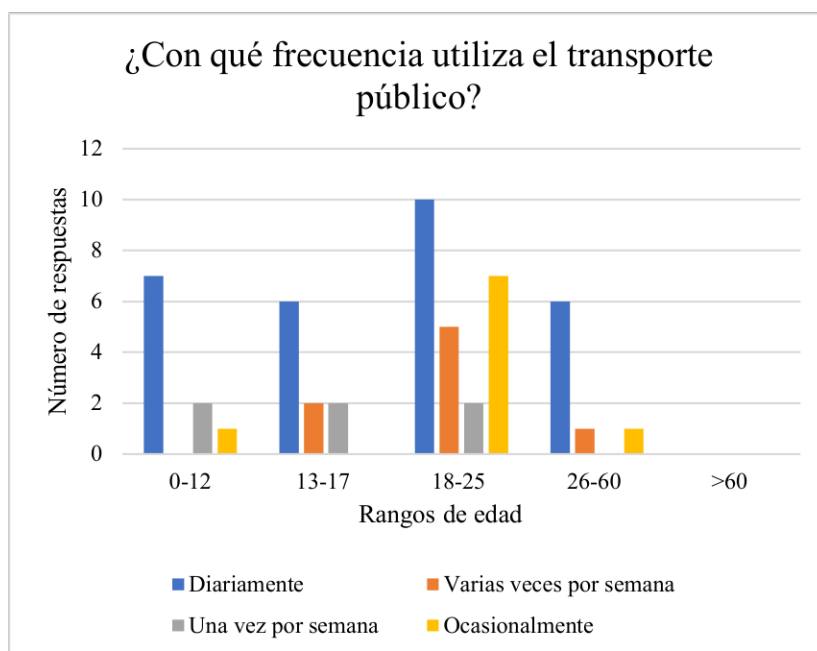


Figura 6

Frecuencia de uso de transporte público según las mujeres.

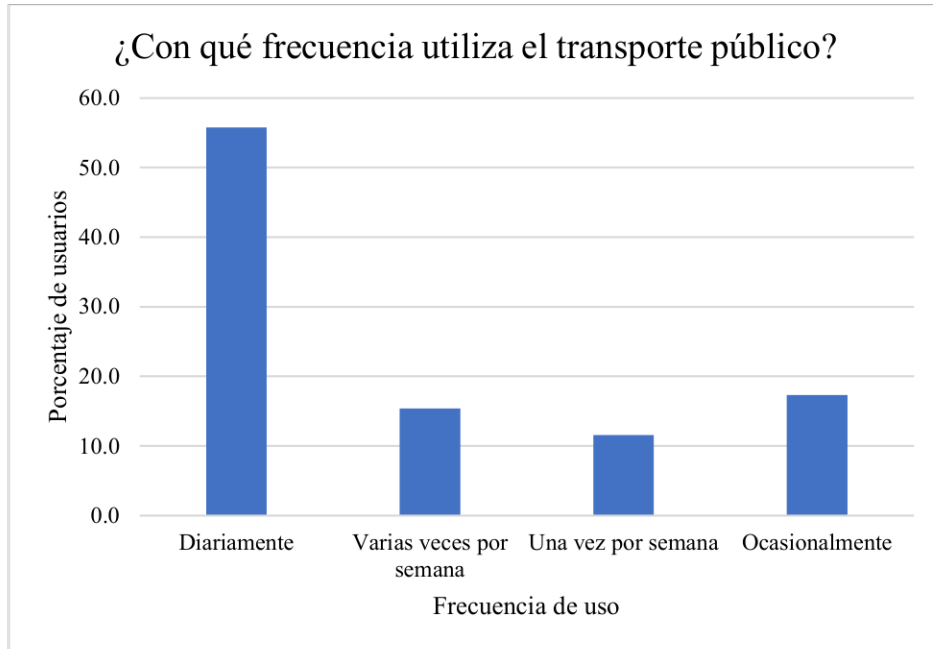
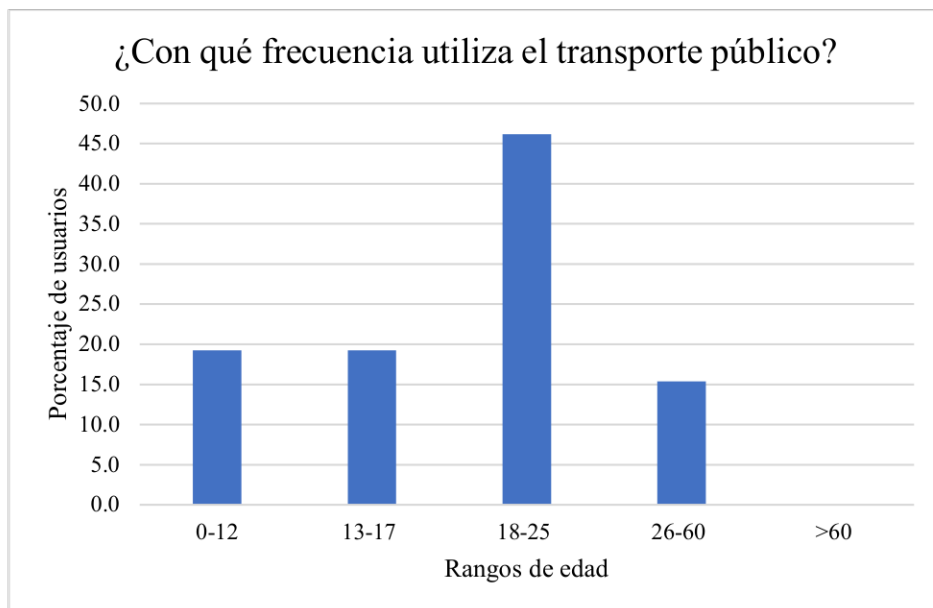


Figura 7

Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según las mujeres.



4.1.1.1.3 Masculino y Femenino

La tabla 5 muestra que el 42.3% de las personas encuestadas utiliza el transporte público a diario y el 22.1% lo utiliza varias veces por semana. El grupo de 18-25 años es el que más utiliza el transporte público con un 41.3 % de usuarios. Mientras que las personas mayores a 60 años es el que menos utiliza con un 1%.

Tabla 5

Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres y mujeres.

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?	Diariamente	Varias veces por semana	Una vez por semana	Ocasionalmente	Total	Porcentaje
0-12	9	5	6	3	23	22.1%
13-17	9	4	4	3	20	19.2%
18-25	17	11	4	11	43	41.3%
26-60	9	3	0	5	17	16.3%
>60	0	0	0	1	1	1.0%
Numero de observaciones	44	23	14	23	104	
Porcentaje	42.3%	22.1%	13.5%	22.1%		

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en Cuenca en el lapso de Diciembre 2024-Enero 2025 tanto en forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 8

Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres y mujeres.

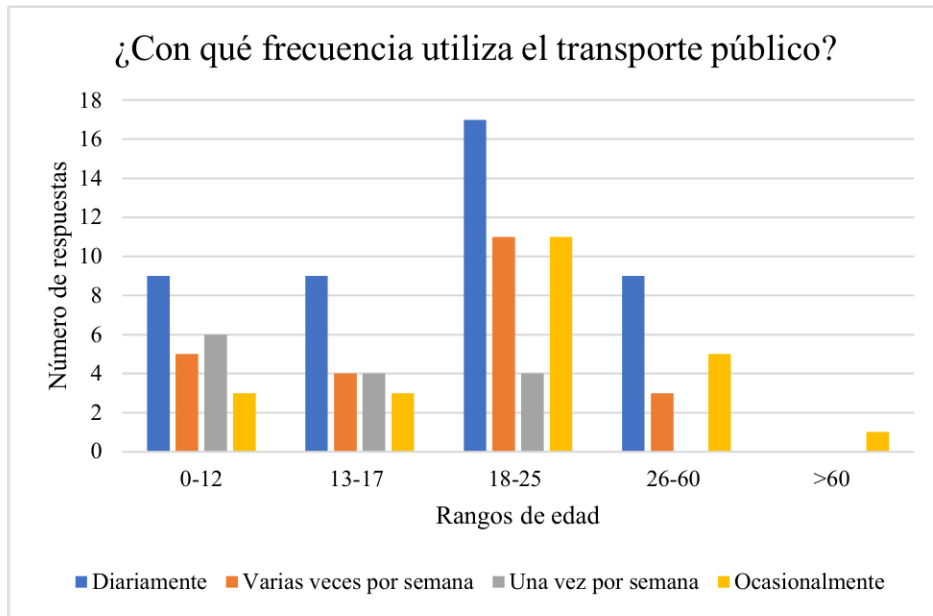


Figura 9

Frecuencia de uso de transporte público según los hombres y mujeres.

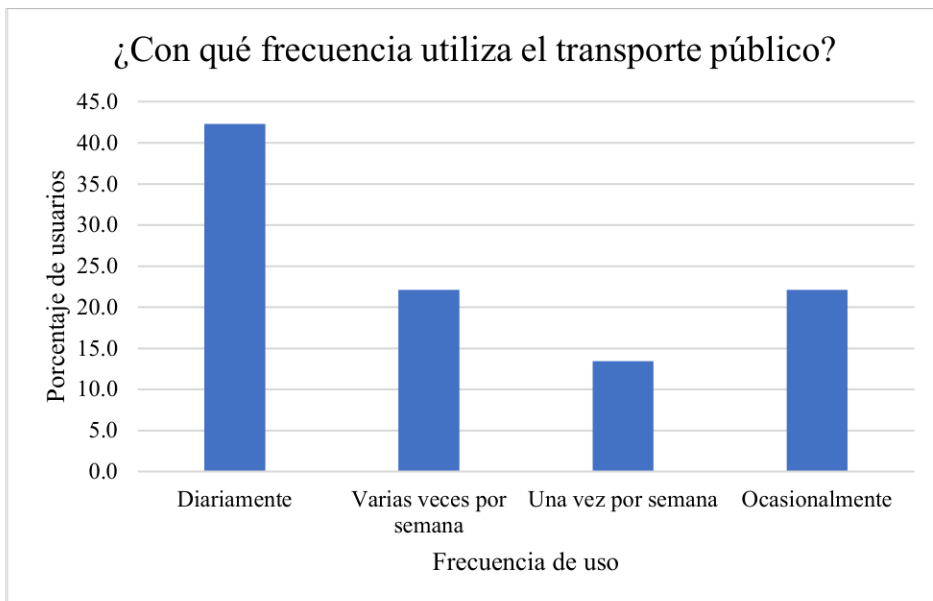
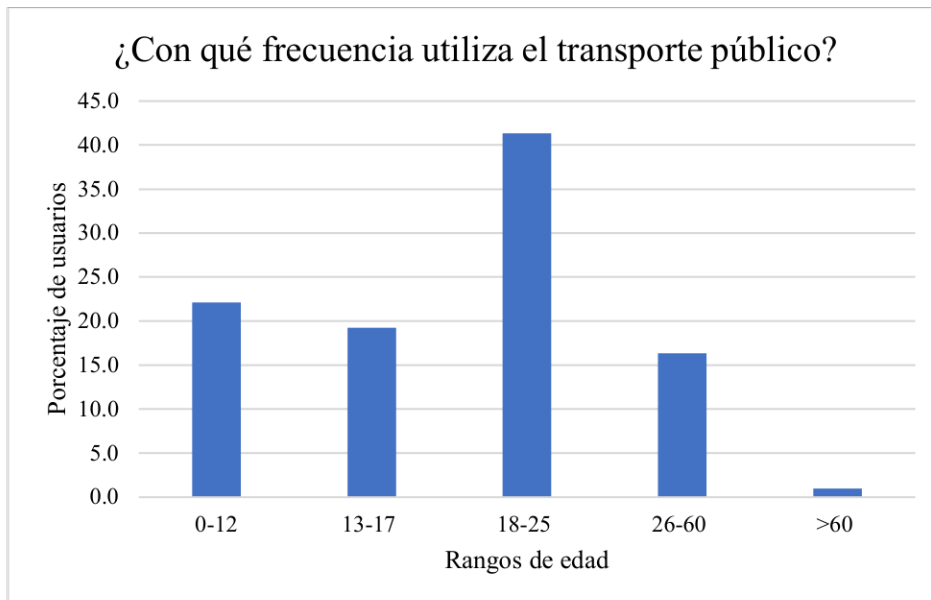


Figura 10

Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según las mujeres.



4.1.1.2 Línea 100

4.1.1.2.1 Masculino

En la tabla 6 el grupo de edad de 18-25 años y 13-17 años destaca como el más dependiente del transporte público para sus desplazamientos diarios, con un total de 7 usuarios. Le siguen los grupos de 0-12 años, cuentan con 6 usuarios diarios, lo que sugiere una alta dependencia del transporte público para asistir a la escuela o actividades extracurriculares. El uso diario disminuye en los grupos 26-60 años y mayores de 60 años de mayor edad. Esto podría indicar una menor necesidad de desplazarse diariamente o el uso de medios de transporte alternativos.

Tabla 6.*Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres.*

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?	Diario	Varias veces por semana	Una vez por semana	Ocasionalmente	Total	Porcentaje
0-12	6	0	0	0	6	11.5%
13-17	7	0	0	0	7	13.5%
18-25	7	4	5	7	23	44.2%
26-60	3	4	1	5	13	25.0%
>60	1	0	0	2	3	5.8%
Numero de observaciones	24	8	6	14	52	
Porcentaje	46.2%	15.4%	11.5%	26.9%		

Nota. N=52 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en Cuenca durante Diciembre 2024-Enero 2025 en forma digital y en forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 11.

Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres.

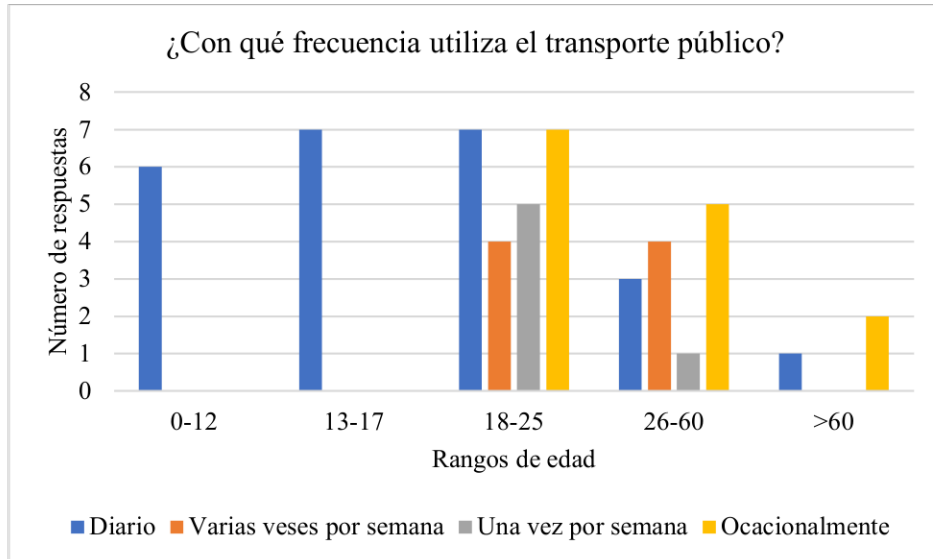


Figura 12

Frecuencia de uso de transporte público según los hombres.

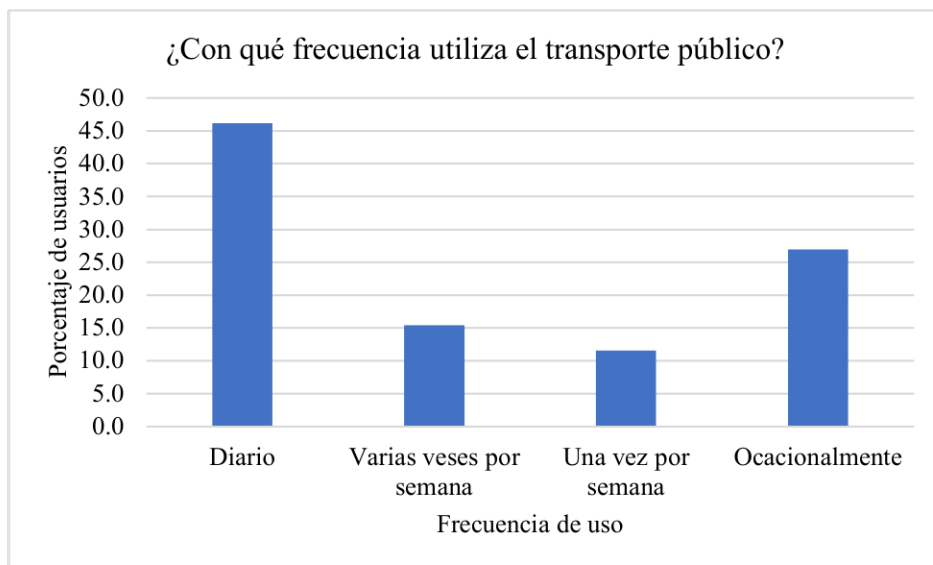
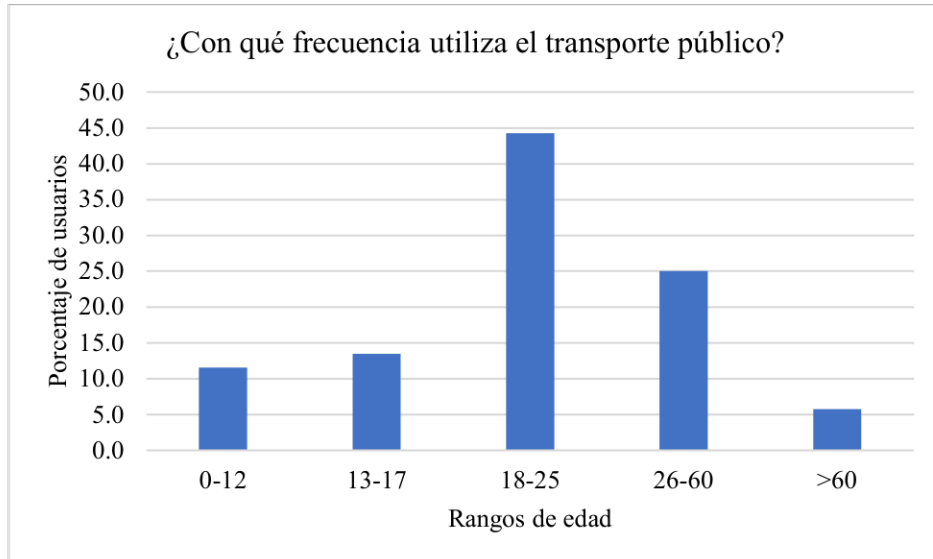


Figura 13

Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según los hombres.



4.1.1.2.2 Femenino

La tabla 7 revela que los grupos 13-17 años y 18-25 años son los usuarios más frecuentes del transporte público, lo que sugiere una alta dependencia para sus desplazamientos diarios. En los grupos de 0-12 años y 12-17 años también muestran una dependencia considerable, principalmente para actividades escolares y extracurriculares. A medida que aumenta la edad, el uso diario del transporte público tiende a disminuir, aunque esto no implica necesariamente una falta de uso por completo.

Tabla 7.

Frecuencia del uso del transporte público según su edad en mujeres.

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?	Diariamente	Varias veces por semana	Una vez por semana	Ocasionalmente	Total	Porcentaje
0-12	4	0	0	0	4	13.3%
13-17	5	1	0	0	6	20.0%
18-25	6	4	1	4	15	50.0%
26-60	2	2	1	0	5	16.7%
>60	0	0	0	0	0	0.0%
Numero de observaciones	17	7	2	4	30	
Porcentaje	56.7%	23.3%	6.7%	13.3%		

Nota. N=30 (Numero de encuestadas). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el área metropolitana de Cuenca en el mes de Diciembre 2024-Enero 2025 utilizando métodos digitales y manuales en la parada de María Auxiliadora.

Figura 14

Variación de la frecuencia del uso del transporte público en mujeres.

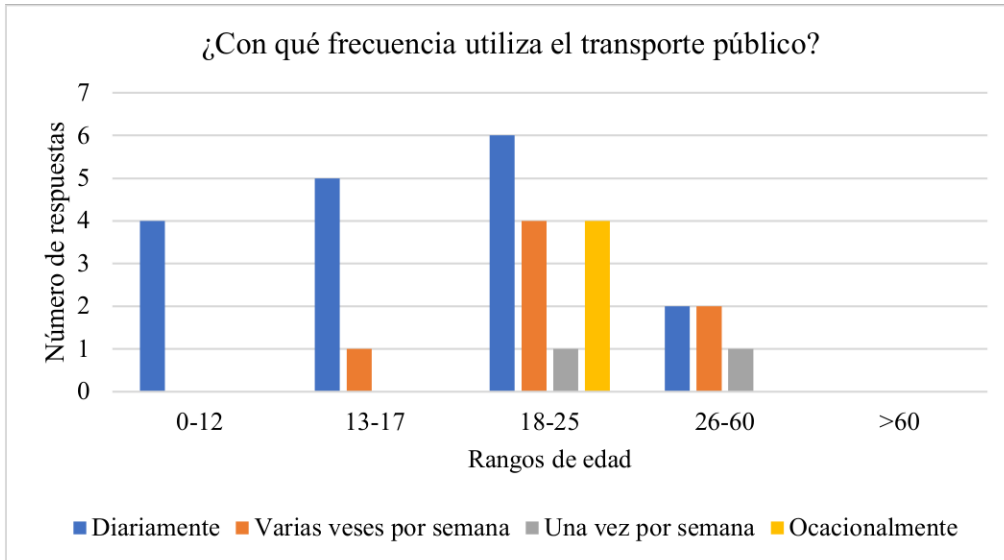


Figura 15

Frecuencia de uso de transporte público según las mujeres.

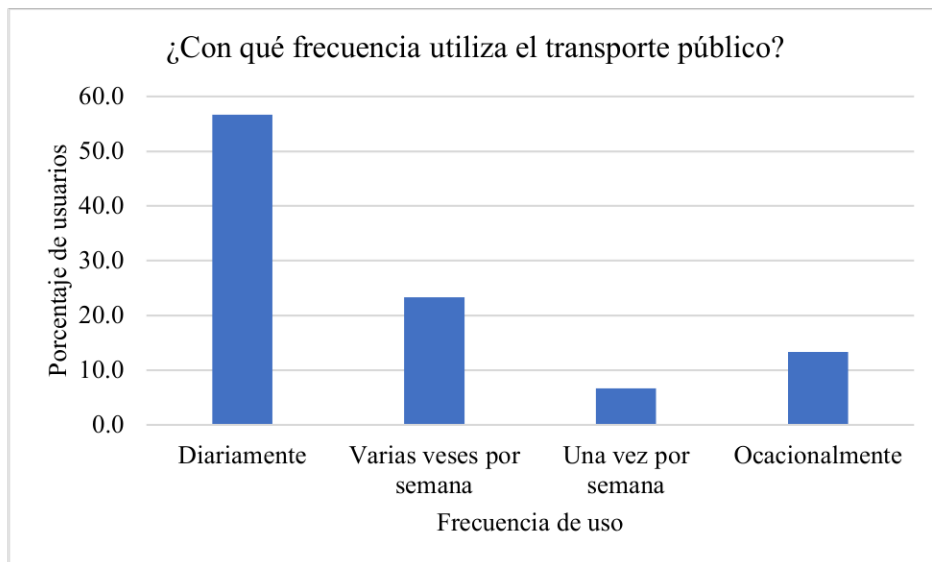
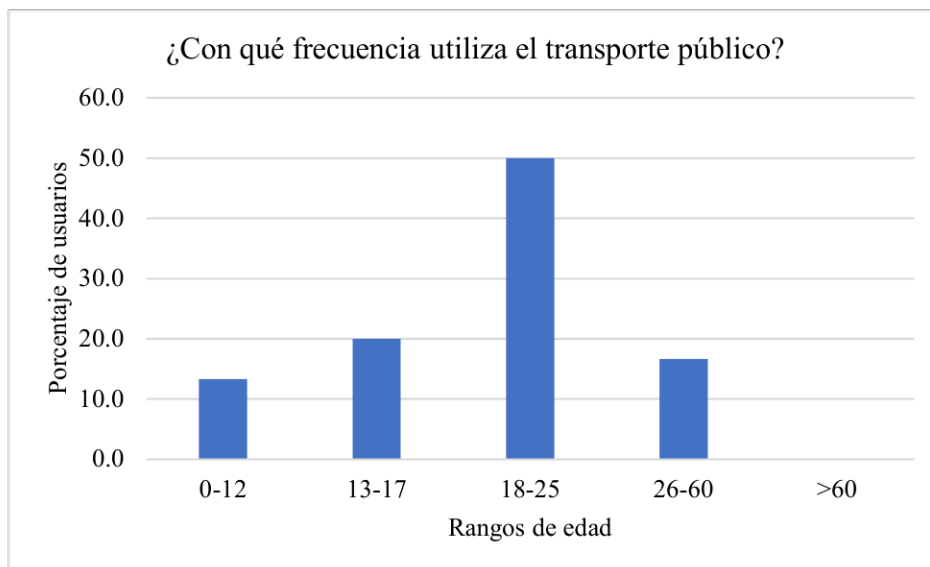


Figura 16

Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según las mujeres.



4.1.1.2.3 Masculino y Femenino

La mayoría de los encuestados o el 50% utilizan el transporte público a diario, El grupo de edad de 18-25 años es el que más utiliza el transporte público, representando el 46.3% del total de la muestra. Dentro de este grupo, 13 personas lo usan a diario, 8 varias veces por semana, 6 una vez por semana y 11 ocasionalmente, Un 22% de los encuestados utiliza el transporte público ocasionalmente. En resumen, los datos sugieren que el grupo de edad de 18-25 años es el que más depende del transporte público, con un uso diario significativo en todos los grupos de edad.

Tabla 8*Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres y mujeres.*

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?	Diario	Varias	Una vez	Ocasionalmente	Total	Porcentaje
		veces por semana	por semana			
0-12	10	0	0	0	10	12.2%
13-17	12	1	0	0	13	15.9%
18-25	13	8	6	11	38	46.3%
26-60	5	6	2	5	18	22.0%
>60	1	0	0	2	3	3.7%
Numero de observaciones	41	15	8	18	82	
Porcentaje	50.0%	18.3%	9.8%	22.0%		

Nota. N=82 (Número total de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en Cuenca en el mes de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 17*Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres y mujeres.*

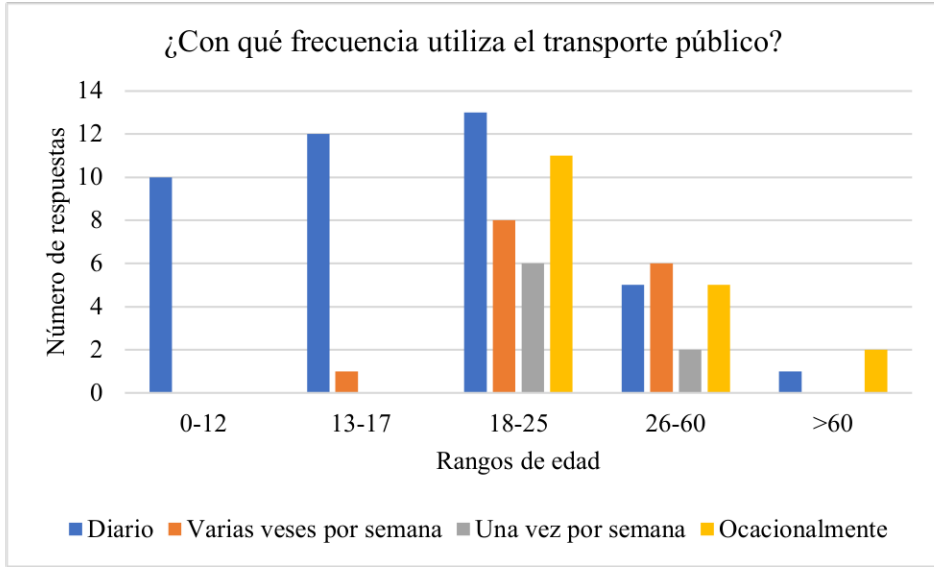


Figura 18

Frecuencia de uso de transporte público según los hombres y mujeres.

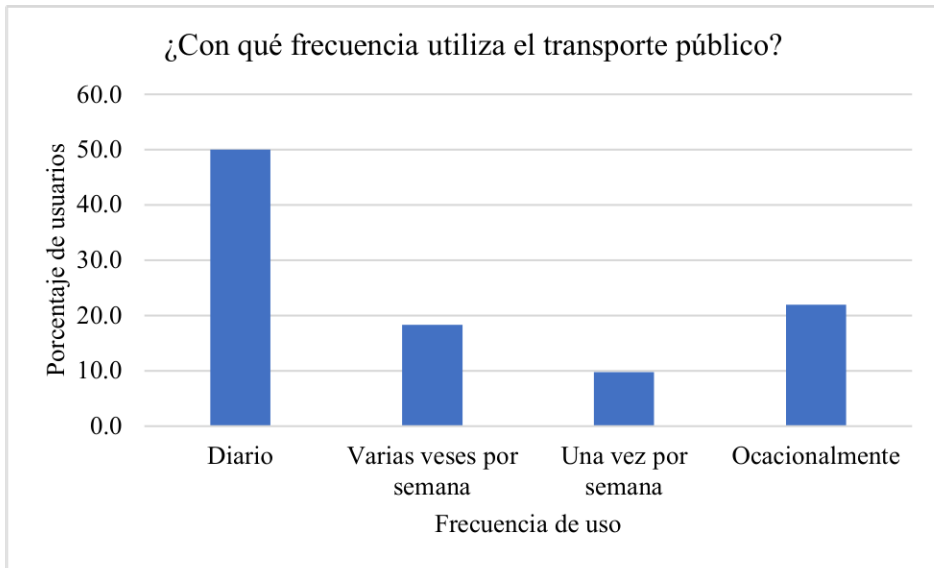
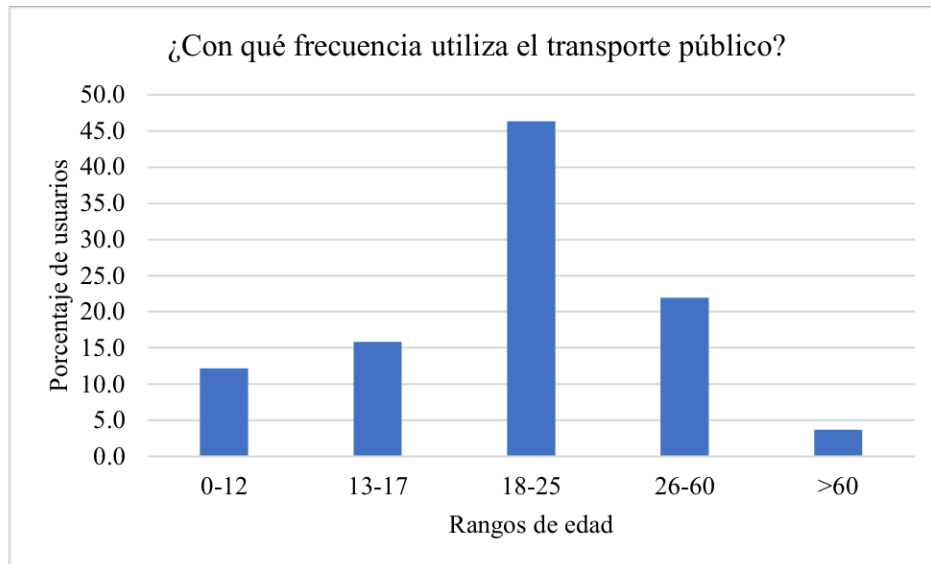


Figura 19

Frecuencia de uso de transporte público por rangos de edad según los hombres y mujeres.



4.1.2 Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?

4.1.2.1 Línea 16

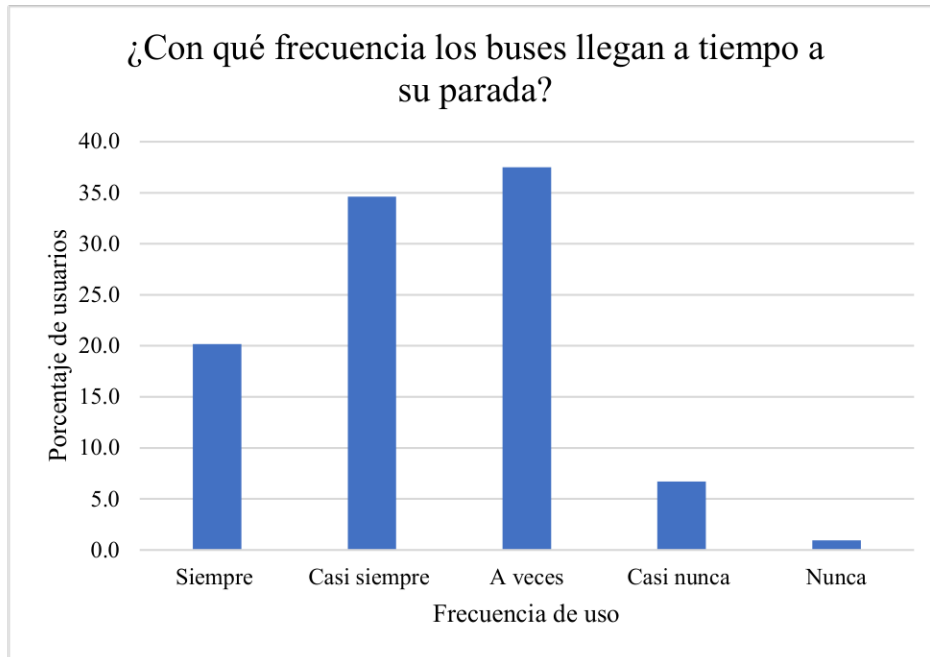
La tabla 9 muestra la satisfacción de puntualidad de los buses. Un 37.5% opina que “A veces” llegan a tiempo. Un 34.6 % los considera “Casi siempre” puntuales. Un 20.2 % cree que “Siempre” llegan a tiempo. La media ponderada según el parámetro de puntualidad representa la calificación de 66.6%.

Tabla 9*Satisfacción de la puntualidad de los buses según los hombres y mujeres.*

¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase	100	75	50	25	1	
(Calificación)						
Numero de observaciones	21	36	39	7	1	104
Porcentaje	20.2%	34.6%	37.5%	6.7%	1.0%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria a partir de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 20*Frecuencia de la llegada de los buses según los hombres y mujeres.*



4.1.2.2 Línea 100

En la tabla 10 la frecuencia con la que llega el bus a la parada de los usuarios es del 46.3% esto nos da entender que casi siempre el bus llega a tiempo a la parada de los usuarios, un grupo de 3.7% de los usuarios casi nunca llegan a tiempo el bus a su parada. En general, la mayoría de los usuarios perciben que los buses llegan a tiempo a su parada. La media ponderada según el parámetro de puntualidad representa la calificación de 75.3%.

Tabla 10

Satisfacción de la puntualidad de los buses según los hombres y mujeres.

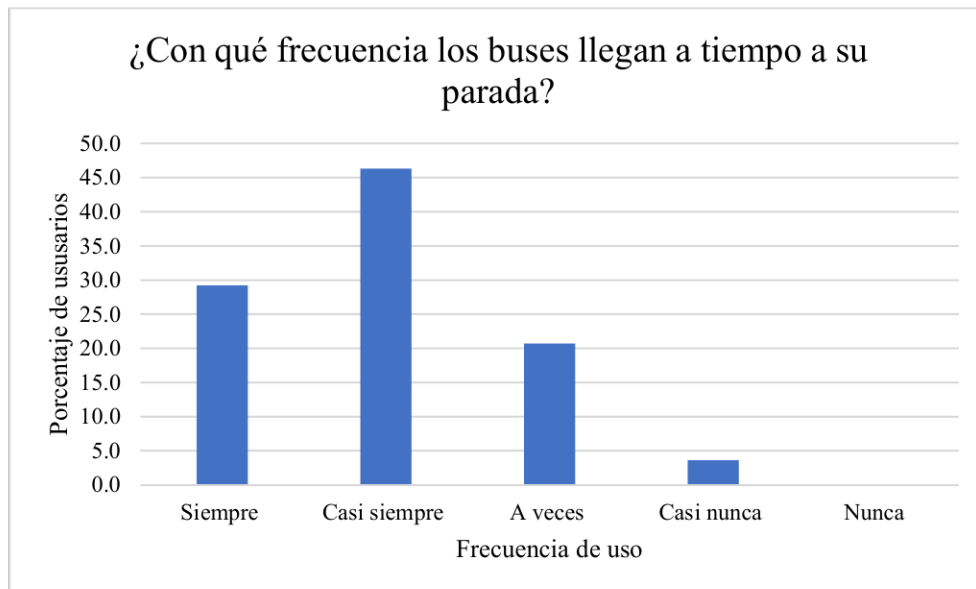
¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Numero de observaciones	24	38	17	3	0	82

Porcentaje	29.3%	46.3%	20.7%	3.7%	0.0%
------------	-------	-------	-------	------	------

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el mes de Diciembre 2024-Enero 2025 en forma digital y en forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 21

Frecuencia de la llegada de los buses según los hombres y mujeres.



4.1.3 Pregunta 3. ¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?

4.1.3.1 Línea 16

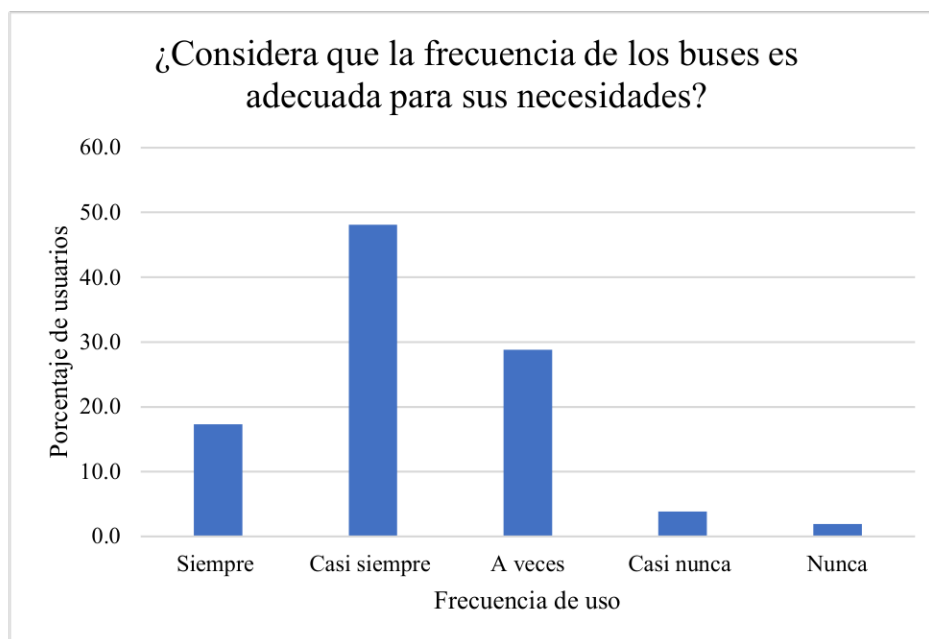
La tabla 11 nos da a conocer que el 48.1% considera que la frecuencia es “Casi siempre” adecuada, mientras que el 17.3% la percibe como “Siempre” adecuada. El 28.8% opina que “A veces” adecuada. La media ponderada según el parámetro de frecuencia representa la calificación de 68.8%.

Tabla 11*Frecuencia de los buses según los hombres y mujeres.*

¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	25	1	
Numero de observaciones	18	50	30	4	2	104
Porcentaje	17.3%	48.1%	28.8%	3.8%	1.9%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el lapso de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 22*Satisfacción con la frecuencia de buses según los hombres y mujeres.*



4.1.3.2 Línea 100

La tabla 12 La mayoría de los usuarios con un 37.8% *consideran* que la frecuencia de los buses se adecua a sus necesidades "casi siempre", con un porcentaje significativo de 34.1% afirman que la frecuencia de los buses siempre se adecua a sus necesidades. Por lo tanto, usuarios están satisfechos con la frecuencia de los buses para sus necesidades. La media ponderada según el parámetro de frecuencia representa la calificación de 74.7%.

Tabla 12

Frecuencia de los buses según los hombres y mujeres.

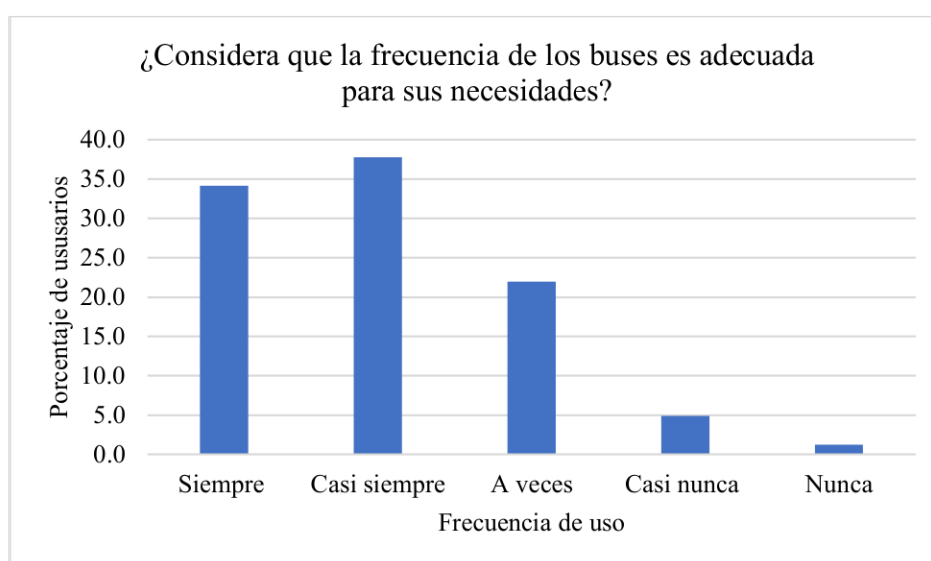
¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Numero de observaciones	28	31	18	4	1	82

Porcentaje	34.1%	37.8%	22.0%	4.9%	1.2%
------------	-------	-------	-------	------	------

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el mes de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 23

Satisfacción con la frecuencia de buses según los hombres y mujeres.



4.1.4 **Pregunta 4. ¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?**

4.1.4.1 **Línea 16**

La tabla 13 nos indica que el 30.8% opinan que los horarios de buses son visibles “A veces”, siendo la respuesta más común. Un 22.1% los ve claramente “Sí, la mayoría de veces”, mientras que un 20.2% consideran “No, nunca” visibles. La media ponderada según el parámetro de confort representa la calificación de 47.6%.

Tabla 13

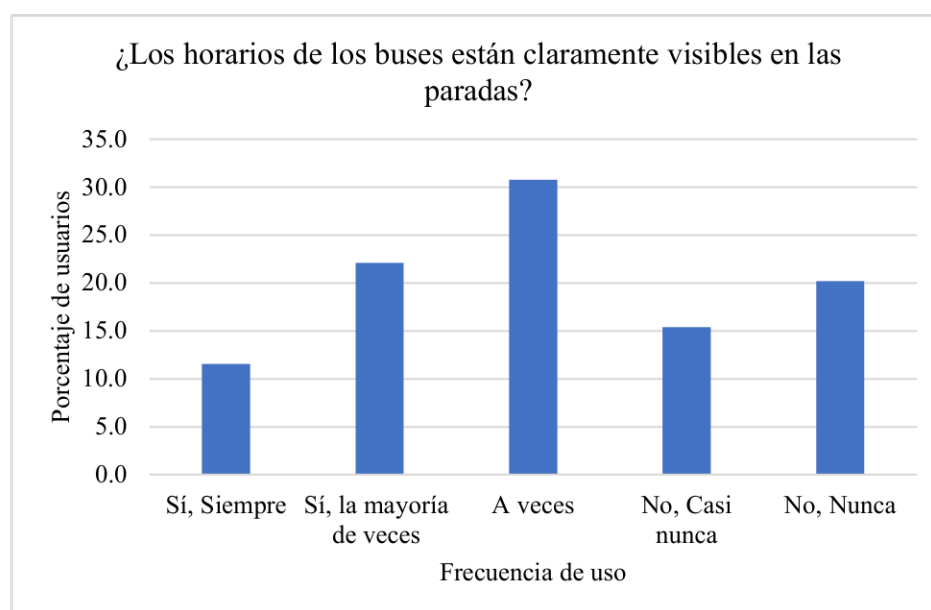
Visibilidad de los horarios de los buses en paradas según los hombres y mujeres.

¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca	Total
Marca de clase	100	75	50	25	1	
(Calificación)						
Numero de observaciones	12	23	32	16	21	104
Porcentaje	11.5%	22.1%	30.8%	15.4%	20.2%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria entre los meses de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 24

Claridad de los horarios de buses en paradas según los hombres y mujeres.



4.1.4.2 Línea 100

La mayoría de los usuarios con un 37.8% consideran que los horarios de los buses son visibles "a veces". Esto indica que hay una inconsistencia en la visibilidad de los horarios. La mayoría de los usuarios tienen dificultades para encontrar los horarios de los buses en las paradas. La media ponderada según el parámetro de confort representa la calificación de 38.6%.

Tabla 14

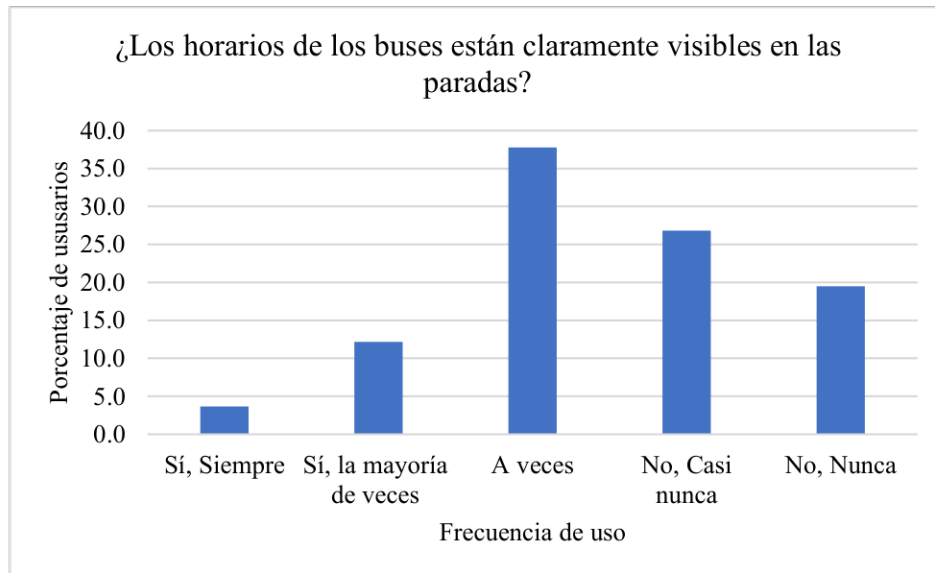
Visibilidad de los horarios de los buses en paradas según los hombres y mujeres.

¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Numero de observaciones	3	10	31	22	16	82
Porcentaje	3.7%	12.2%	37.8%	26.8%	19.5%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria durante Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 25

Claridad de los horarios de buses en paradas según los hombres y mujeres.



4.1.5 *Pregunta 5. ¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?*

4.1.5.1 *Línea 16*

La información que nos da la tabla 15 nos indica que un 27.9% opina que la información es adecuada “A veces”, siendo la respuesta más común. Un 24% dice que “Sí, la mayoría de veces” es adecuada. Mientras que un 20.2% la considera “Sí, siempre” adecuada. La media ponderada según el parámetro de confort representa la calificación de 56.1%.

Tabla 15

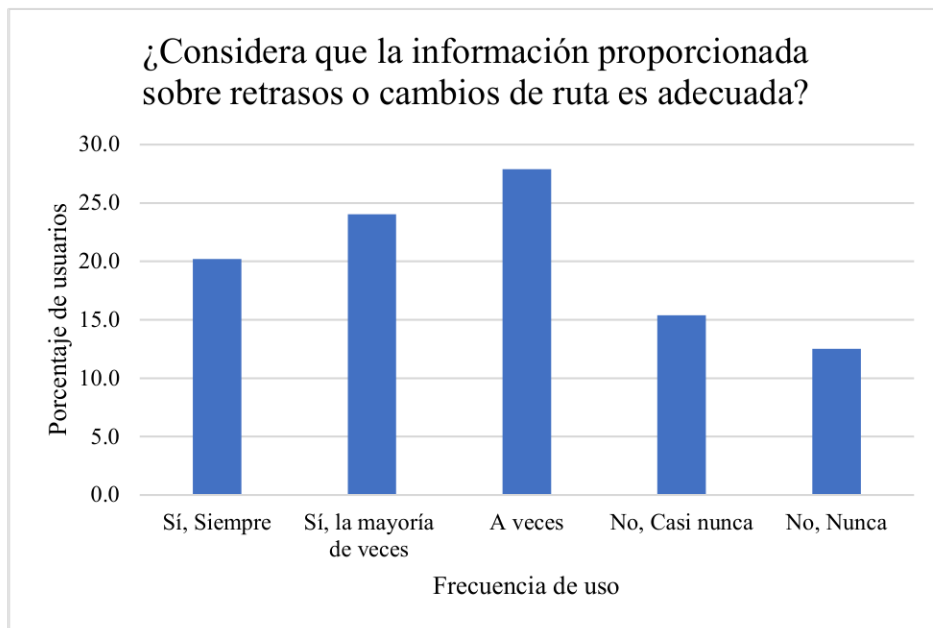
Evaluación de la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta según los hombres y mujeres.

¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	25	1	
Numero de observaciones	21	25	29	16	13	104
Porcentaje	20.2%	24.0%	27.9%	15.4%	12.5%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el transcurso de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 26

Resultados de la encuesta sobre información de retrasos o cambios de ruta según los hombres y mujeres.



4.1.5.2 Línea 100

Solo el 29.2% de los encuestados cree que la información es siempre o la mayoría de las veces adecuada, Un 26.8% considera que la información es a veces adecuada y Un 43.9% tiene una percepción negativa. La mayoría de usuarios no están satisfechos con la información sobre retrasos y cambios de ruta. La media ponderada según el parámetro de confort representa la calificación de 47.1%.

Tabla 16

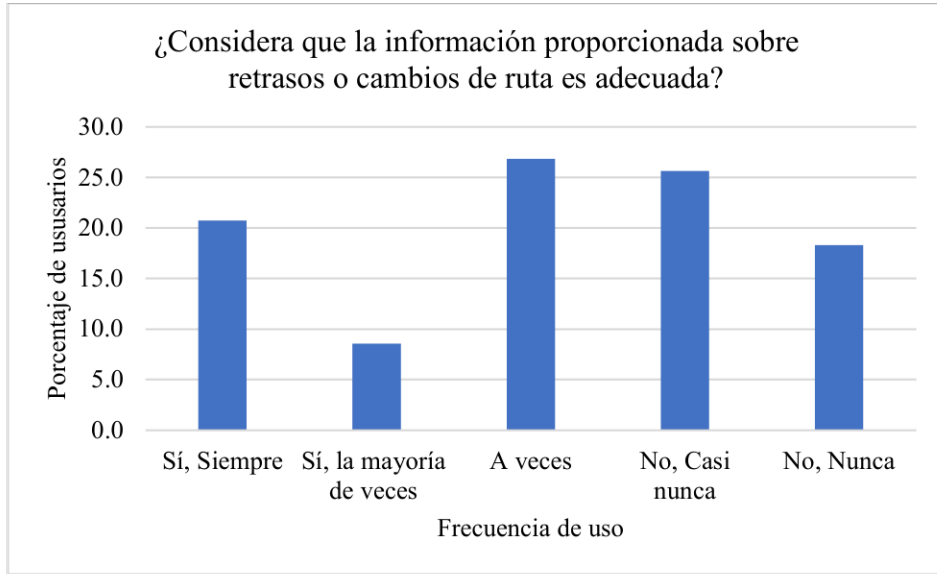
Evaluación de la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta según los hombres y mujeres.

¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Numero de observaciones	17	7	22	21	15	82
Porcentaje	20.7%	8.5%	26.8%	25.6%	18.3%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el periodo de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 27

Resultados de la encuesta sobre información de retrasos o cambios de ruta según los hombres y mujeres.



4.1.6 Pregunta 6. ¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?

4.1.6.1 Línea 16

La información de la tabla 17 nos da a conocer que un 42.3% los considera cómodos “Sí, la mayoría de veces” y un 40.4% opina que lo son “A veces”. Solo el 9.6% los considera “Sí, siempre” cómodos. La media ponderada según el parámetro de confort representa la calificación de 63%.

Tabla 17

Comodidad de los asientos de los buses según los hombres y mujeres.

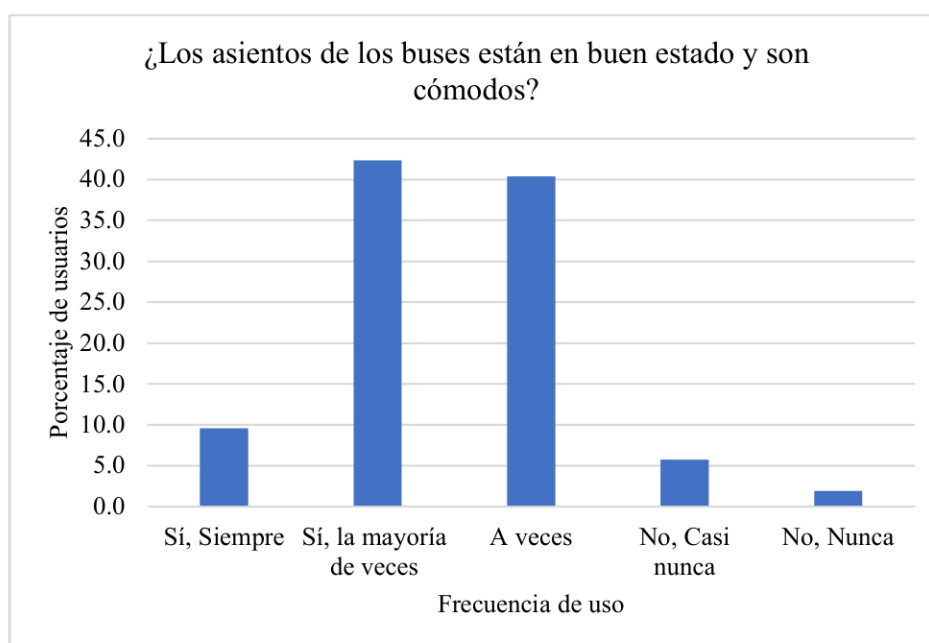
¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca	Total

Marca de clase	100	75	50	25	1	
(Calificación)						
Numero de observaciones	10	44	42	6	2	104
Porcentaje	9.6%	42.3%	40.4%	5.8%	1.9%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria desde Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 28

Resultados de la encuesta sobre la comodidad de los asientos según los hombres y mujeres.



4.1.6.2 Línea 100

La mayoría de los pasajeros con un 53.6% están satisfecho sobre el estado y comodidad de los asientos, 29.3% opina que los asientos están en buen estado solo a veces y un 17.0% no cumplen

con la satisfacción. En general los buses cuentan con asientos en buenas condiciones. La media ponderada según el parámetro de confort representa la calificación de 62.2%.

Tabla 18

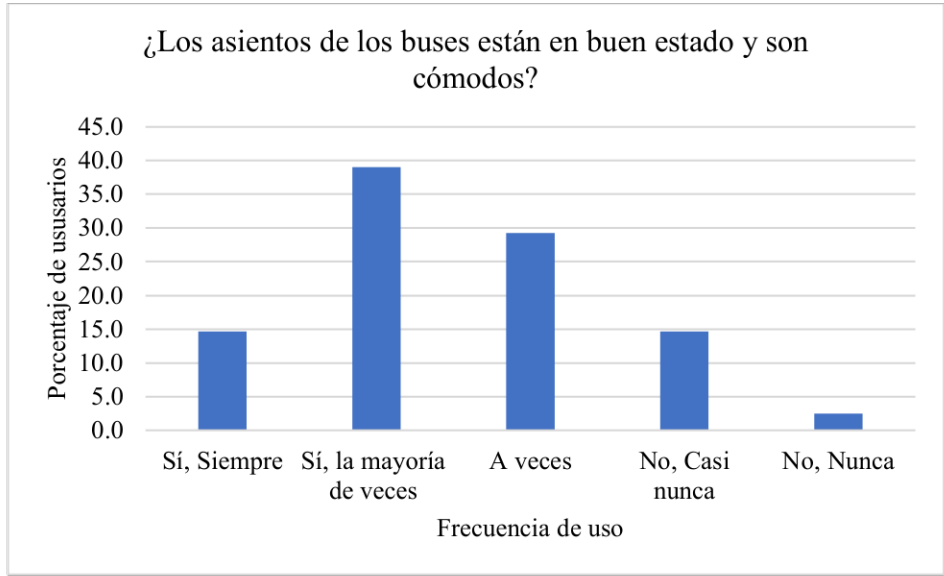
Comodidad de los asientos de los buses según los hombres y mujeres.

¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Numero de observaciones	12	32	24	12	2	82
Porcentaje	14.6%	39.0%	29.3%	14.6%	2.4%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria a partir de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 29

Resultados de la encuesta sobre la comodidad de los asientos según los hombres y mujeres.



4.1.7 Pregunta 7. ¿Los buses están limpios?

4.1.7.1 Línea 16

La tabla 19 nos muestra que un 51% considera que los buses “Casi siempre” están limpios. Un 33.7% opina que “A veces” están limpios. Solo el 11.5 opina que “Siempre” están los limpios los buses. La media ponderada según el parámetro de limpieza representa la calificación de 67.5%.

Tabla 19

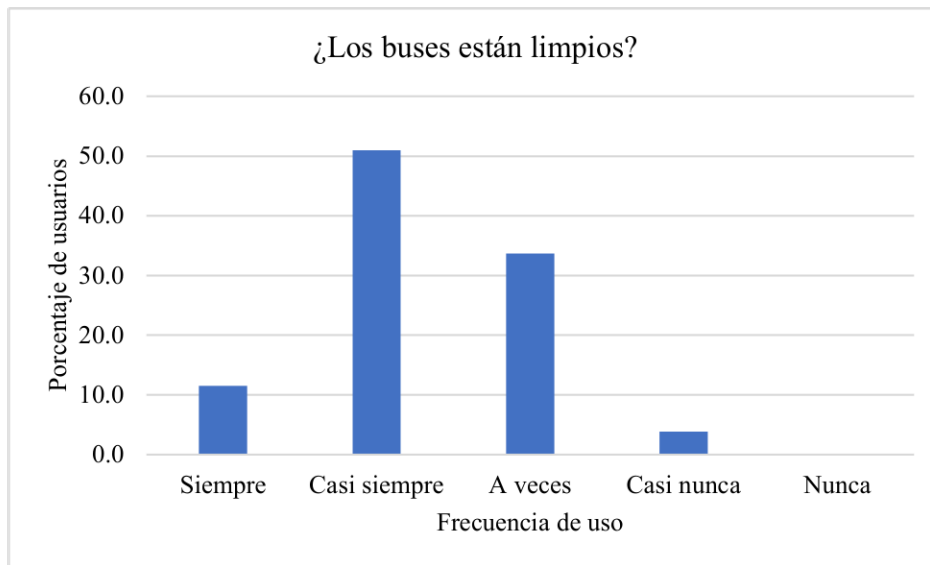
Limpieza de los buses según los hombres y mujeres.

¿Los buses están limpios?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase	100	75	50	25	1	
(Calificación)						
Numero de observaciones	12	53	35	4	0	104
Porcentaje	11.5%	51.0%	33.7%	3.8%	0.0%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria durante Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 30

Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres y mujeres.



4.1.7.2 Línea 100

La mayoría de los usuarios perciben que los buses están limpios "Casi" 39.0% o "A veces" 26.8%. El 23.2% considera que los autobuses están "Siempre" limpios, una minoría significativa piensa que los autobuses "Casi nunca" 9.8% o "Nunca" 1.2% están limpios. Aunque una parte considerable de los encuestados tiene una percepción positiva de la limpieza de los buses, hay margen de mejora en la satisfacción de los usuarios. La media ponderada según el parámetro de limpieza representa la calificación de 62.2%.

Tabla 20

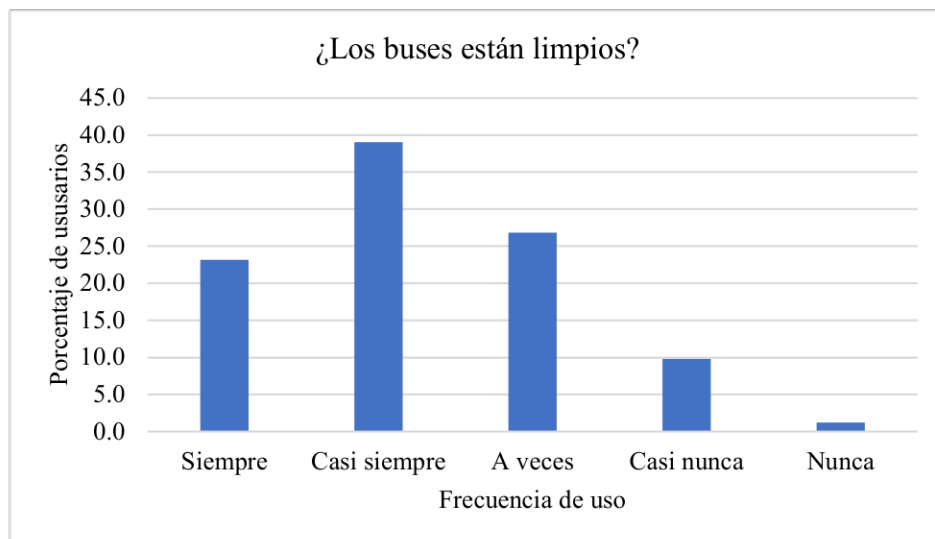
Limpieza de los buses según los hombres y mujeres.

¿Los buses están limpios?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Numero de observaciones	19	32	22	8	1	82
Porcentaje	23.2%	39.0%	26.8%	9.8%	1.2%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el intervalo Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 31.

Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres y mujeres.



4.1.8 **Pregunta 8. ¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?**

4.1.8.1 Línea 16

En la tabla 21 se indica que un 40.4 % opina que los buses son accesibles “A veces”, siendo la respuesta más común. Un 26.9% los considera “Casi siempre” accesibles. Mientras que un 17.3% los ve “Casi nunca” accesibles. La media ponderada según el parámetro de accesibilidad representa la calificación de 51.5%.

Tabla 21

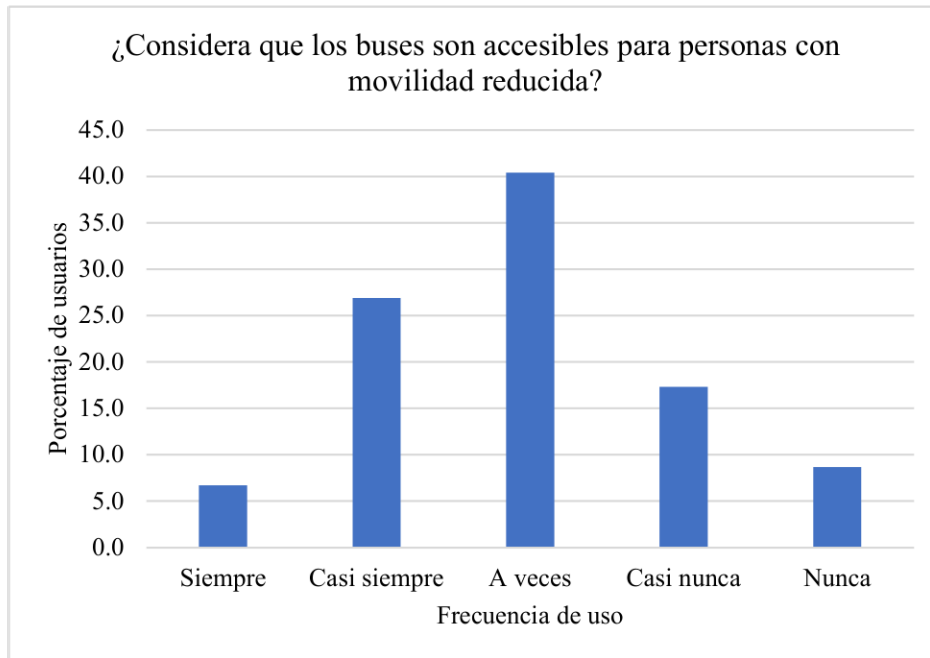
Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres y mujeres.

¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	25	1	
Numero de observaciones	7	28	42	18	9	104
Porcentaje	6.7%	26.9%	40.4%	17.3%	8.7%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el periodo de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 32

Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres y mujeres.



4.1.8.2 Línea 100

La mayoría de los encuestados con un 51.2% considera que los buses son accesibles "a veces" para personas con movilidad reducida. Un 20.7% adicional cree que son accesibles "casi siempre", mientras que solo un pequeño porcentaje (4.9%) considera que siempre lo son. Por otro lado, un 17.1% opina que los autobuses "casi nunca" son accesibles, y un 6.1% directamente piensa que "nunca" lo son. La accesibilidad de los autobuses para personas con movilidad reducida es variable, por lo tanto, deberían mejorar en este aspecto. La media ponderada según el parámetro de accesibilidad representa la calificación de 50.4%.

Tabla 22

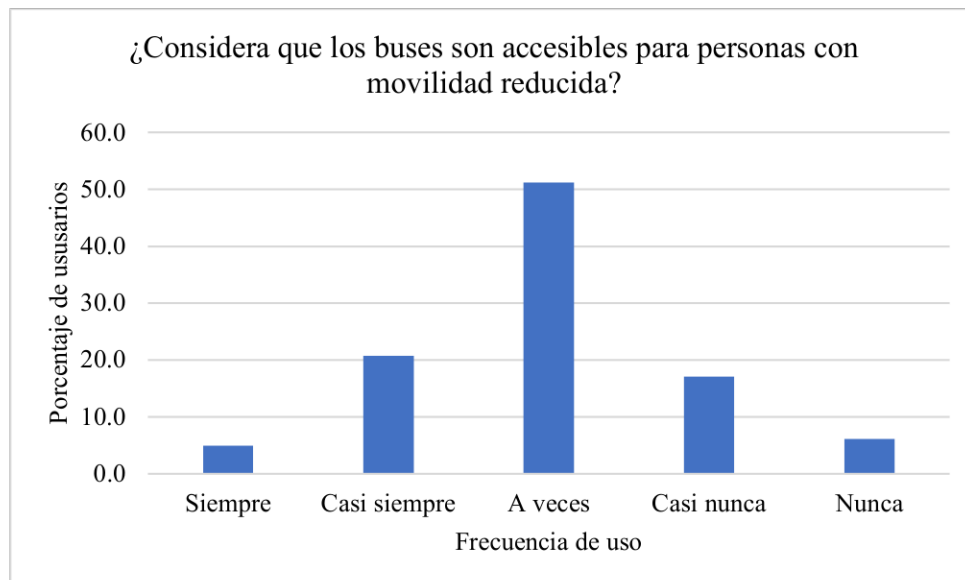
Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres y mujeres.

¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Numero de observaciones	4	17	42	14	5	82
Porcentaje	4.9%	20.7%	51.2%	17.1%	6.1%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria durante Diciembre 2024-Enero 2025 en forma digital y en forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 33

Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres y mujeres.



4.1.9 **Pregunta 9.** *¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?*

4.1.9.1 Línea 16

En la tabla 23 se muestra que un 39.4% opina que las paradas son accesibles “A veces” siendo la respuesta más común. Un 26.9% las considera “Casi siempre” accesibles. Mientras que el 21.2% las ve “Casi nunca” accesibles. La media ponderada según el parámetro de accesibilidad representa la calificación de 49.1%.

Tabla 23

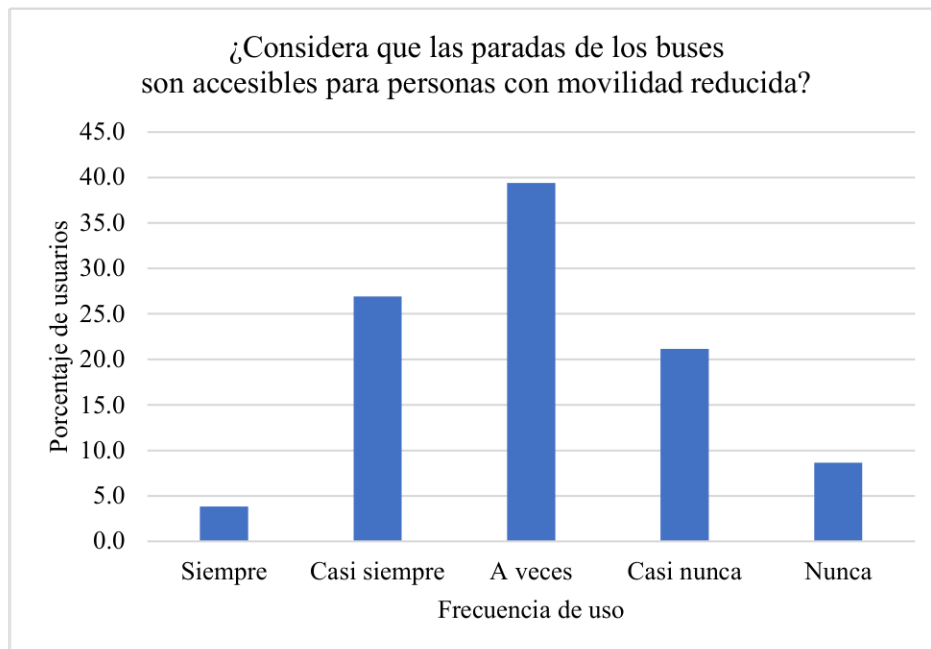
Accesibilidad de las paradas según los hombres y mujeres.

¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?						Total
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	25	1	
Numero de observaciones	4	28	41	22	9	104
Porcentaje	3.8%	26.9%	39.4%	21.2%	8.7%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el transcurso de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 34

Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según los hombres y mujeres.



4.1.9.2 Línea 100

Solo el 23.2% cree que las paradas de buses son accesibles siempre o casi siempre, lo que indica una percepción baja de accesibilidad, el 42.7% cree que la accesibilidad varía, lo que sugiere que hay una falta de estandarización o que algunas paradas están adaptadas y otras no y Un 34.2% tiene una percepción negativa, lo que es preocupante, ya que una parte significativa de los usuarios siente que las paradas no son accesibles. Dado que la satisfacción es negativa y neutra, sería clave realizar mejoras en la infraestructura de las paradas para garantizar que sean accesibles para todas las personas. La media ponderada según el parámetro de accesibilidad representa la calificación de 45.5%.

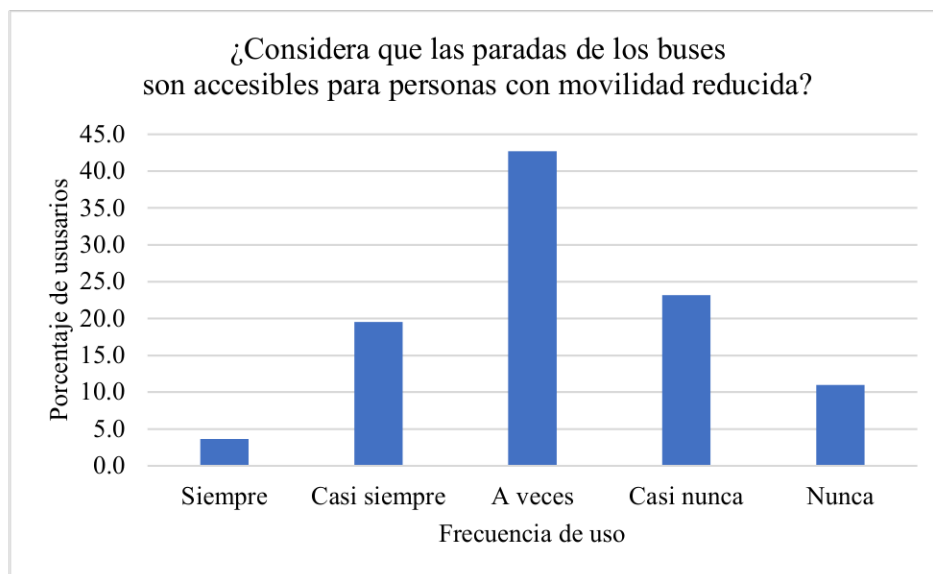
Tabla 24

Accesibilidad de las paradas según los hombres y mujeres.

¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Numero de observaciones	3	16	35	19	9	82
Porcentaje	3.7%	19.5%	42.7%	23.2%	11.0%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria entre Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 35



4.1.10 *Pregunta 10. ¿Se siente seguro al viajar en bus?*

4.1.10.1 *Línea 16*

La tabla 25 nos indica que un 56.7% se siente “Neutral”, siendo la respuesta más común. Un 19.2% se siente “Seguro” o “Inseguro”. Solo un 2.9% se siente “Muy seguro”, mientras que un 1.9% se siente “Muy inseguro”. La media ponderada según el parámetro de seguridad representa la calificación de 50.5%.

Tabla 25

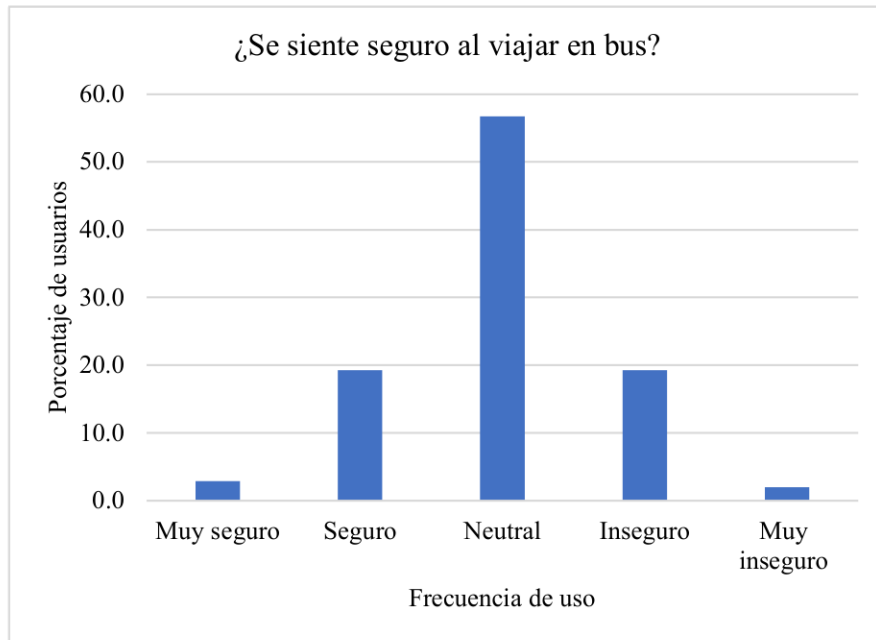
Frecuencia de seguridad según los hombres y mujeres.

¿Se siente seguro al viajar en bus?	Muy seguro	Seguro	Neutral	Inseguro	Muy inseguro	Total
Marca de clase	100	75	50	25	1	
(Calificación)						
Numero de observaciones	3	20	59	20	2	104
Porcentaje	2.9%	19.2%	56.7%	19.2%	1.9%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria entre Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 36

Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres y mujeres.



4.1.10.2 Línea 100

La mayor parte de los pasajeros 48.8% tiene una percepción neutral sobre la seguridad, Un 35.4% de los pasajeros tiene una percepción positiva y Un 15.9% tiene una percepción negativa. No obstante, debería mejorar la seguridad en los buses para poder ofrecer un mejor servicio y satisfacción hacia el usuario. La media ponderada según el parámetro de seguridad representa la calificación de 58%.

Tabla 26

Frecuencia de seguridad según los hombres y mujeres.

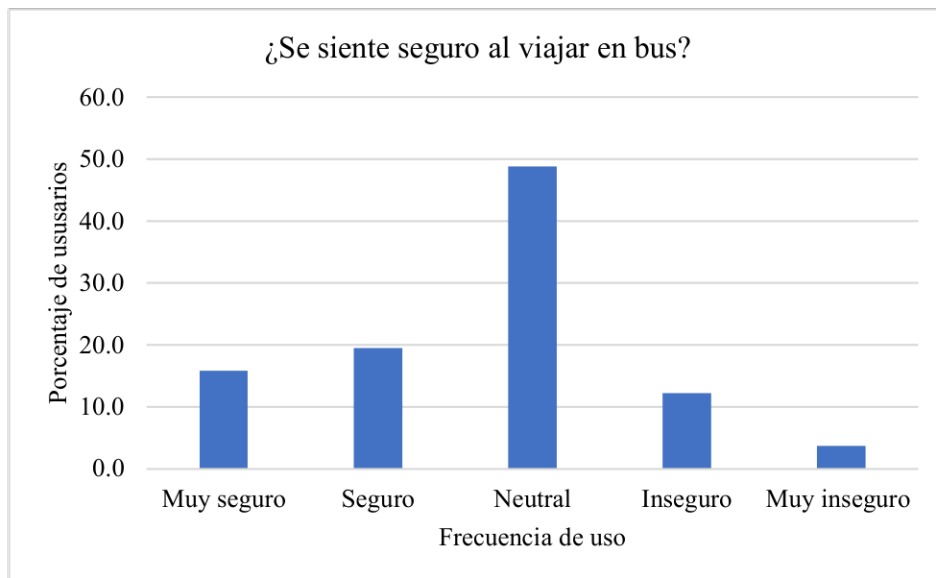
¿Se siente seguro al viajar en bus?	Muy seguro	Seguro	Neutral	Inseguro	Muy inseguro	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	

Numero de observaciones	13	16	40	10	3	82
Porcentaje	15.9%	19.5%	48.8%	12.2%	3.7%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria durante Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 37

Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres y mujeres.



4.1.11 *Pregunta 11. ¿El conductor del bus maneja de forma segura?*

4.1.11.1 *Línea 16*

Los resultados de la tabla 27 nos indica que el 46.2% opina que “Casi siempre” maneja de forma segura, siendo la respuesta más común. Un 31.7% opinan que manejan “A veces” de forma segura. Solo el 14.4% dice que “Siempre” manejan de forma segura. La media ponderada según el parámetro de seguridad representa la calificación de 66.6%.

Tabla 27

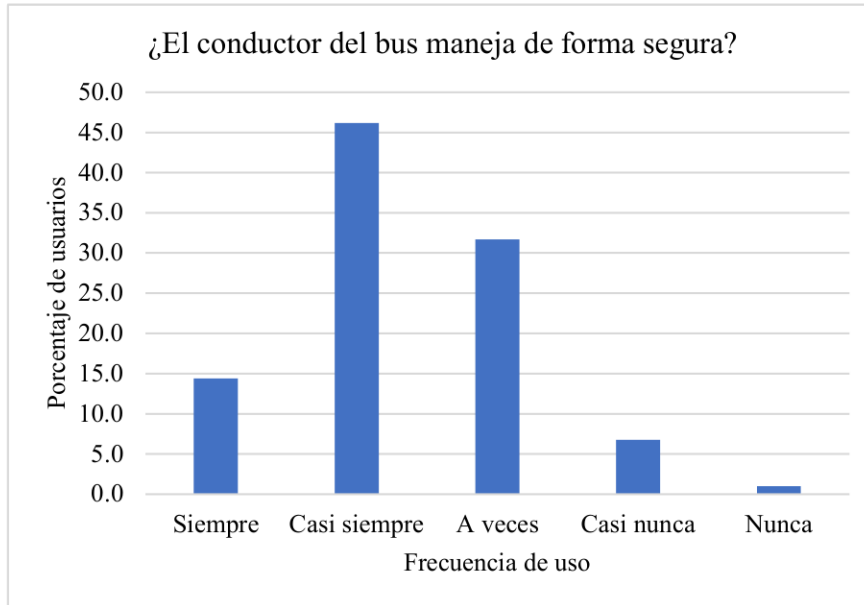
Encuesta de seguridad de los buses según los hombres y mujeres.

¿El conductor del bus maneja de forma segura?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	25	1	
Numero de observaciones	15	48	33	7	1	104
Porcentaje	14.4%	46.2%	31.7%	6.7%	1.0%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el lapso de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 38

Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres y mujeres.



4.1.11.2 Línea 100

Casi la mitad de los pasajeros tiene una percepción positiva de la conducción, pero la otra mitad considera que la seguridad es inconsistente "a veces". Solo un pequeño porcentaje 3.7% la califica como deficiente. Esto sugiere que, aunque la mayoría cree que el conductor maneja con seguridad, hay margen de mejora en la consistencia del manejo para reducir las dudas de los pasajeros. La media ponderada según el parámetro de seguridad representa la calificación de 67.1%.

Tabla 28

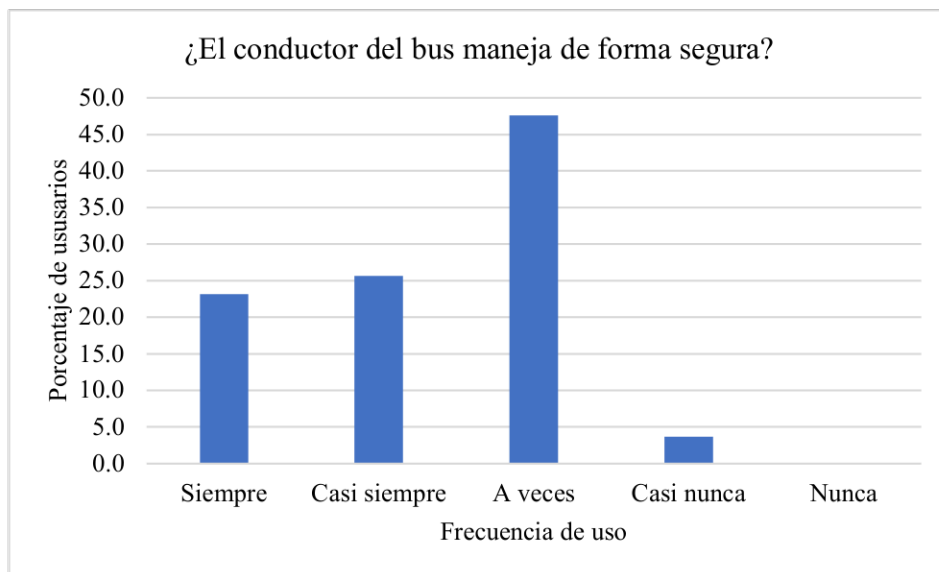
Encuesta de seguridad de los buses según los hombres y mujeres.

¿El conductor del bus maneja de forma segura?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Marca de clase (Calificación)	100	75	50	35	1	
Total	19	21	39	3	0	82
Porcentaje	23.2%	25.6%	47.6%	3.7%	0.0%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria entre Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 39

Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres y mujeres.



4.1.12 *Pregunta 12. ¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?*

4.1.12.1 *Línea 16*

En la tabla 29 se puede observar que un 79.8% de los usuarios no ha experimentado averías, mientras que un 20.2 si ha experimentado algún problema. El grupo de 18-25 años es el que más problemas técnicos ha experimentado. El grupo de mayores de 60 años es el que menos averías ha experimentado.

Tabla 29

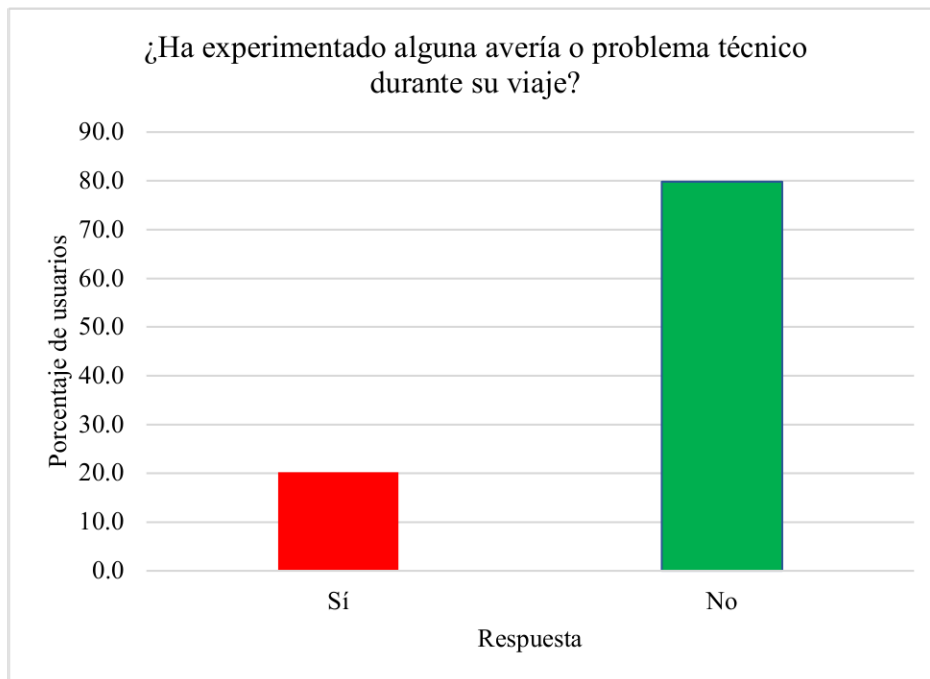
Encuesta de averías de buses según los hombres y mujeres.

¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	Sí	No	Total
	Número de observaciones	21	83
Porcentaje	20.2%	79.8%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria durante Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 40

Resultados sobre las averías de buses según los hombres y mujeres.



4.1.12.2 Línea 100

La tabla 30 el 32.9%, lo que indica que casi un tercio de los encuestados ha tenido problemas técnicos en su viaje, por otra parte, el 67.1%, lo que significa que la mayoría (más de dos tercios) no ha tenido inconvenientes. Esto sugiere que, aunque la mayoría no ha experimentado problemas técnicos, una proporción significativa sí los ha tenido y afecta a la percepción del usuario.

Tabla 30

Encuesta de averías de buses según los hombres y mujeres.

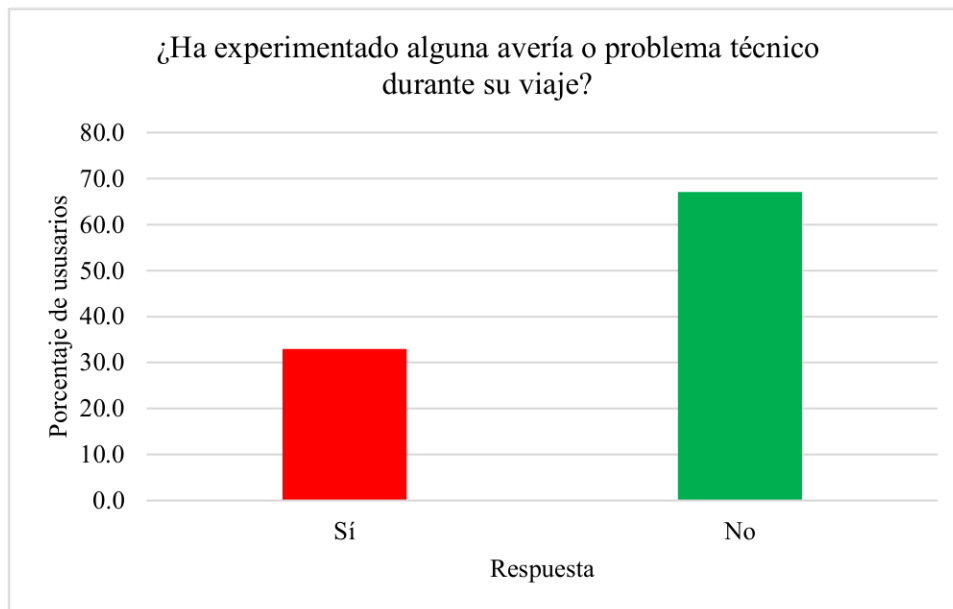
¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	Sí	No	Total
--	----	----	-------

Numero de observaciones	27	55	82
Porcentaje	32.9%	67.1%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el lapso de Diciembre 2024-Enero 2025 en forma digital y en forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 41

Resultados sobre las averías de buses según los hombres y mujeres.



4.1.13 Pregunta 13. ¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?

4.1.13.1 Línea 16

La tabla 31 nos indica que un 85.6% no ha tenido ningún problema con el conductor o personal del bus, mientras que el 14.4% sí. El grupo de 18-25 años es el que más problemas ha reportado. El grupo de mayores de 60 años es el que menos problemas ha tenido.

Tabla 31

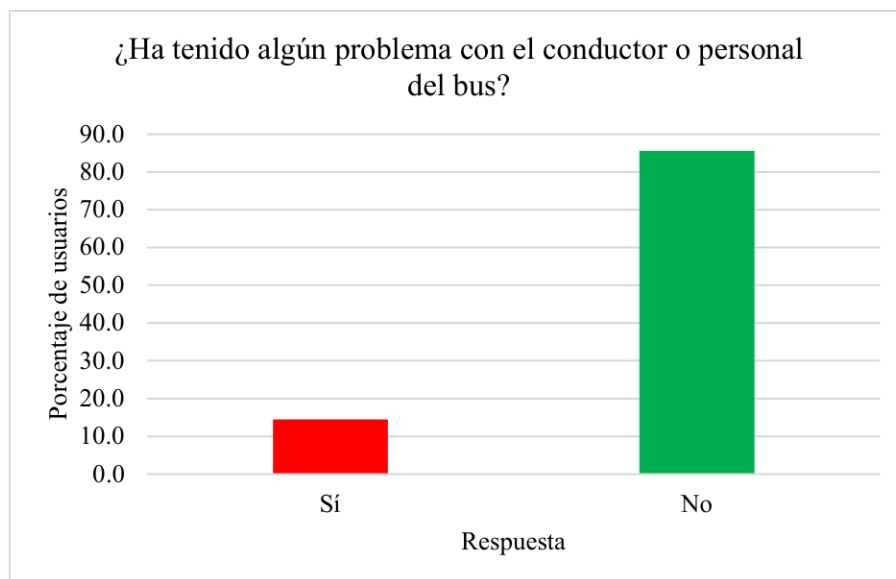
Problemas con el personal según los hombres y mujeres.

¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?	Sí	No	Total
Número de observaciones	15	89	104
Porcentaje	14.4%	85.6%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el periodo de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 42

Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres y mujeres.



4.1.13.2 Línea 100

El 81.7 de los usuarios no ha tenido algún problema con el conductor personal del bus, pero, una minoría significativa de usuarios con un 18.3 ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus. La mayoría de los usuarios están satisfechos con el trato recibido por parte del conductor o personal del bus.

Tabla 32

Problemas con el personal según los hombres y mujeres.

¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?	Sí	No	Total
Numero de observaciones	15	67	82
Porcentaje	18.3%	81.7%	

Nota. N=52 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria entre Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 43

Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres y mujeres.



4.1.14 Pregunta 14. *¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?*

4.1.14.1 Línea 16

Según la tabla 33 se considera que un 61.5% cree que la contaminación si afecta la experiencia del viaje, mientras que un 38.5% no. El grupo de 18-25 años es el que más se siente afectado. El grupo de mayores de 60 años es el que menos se siente afectado.

Tabla 33

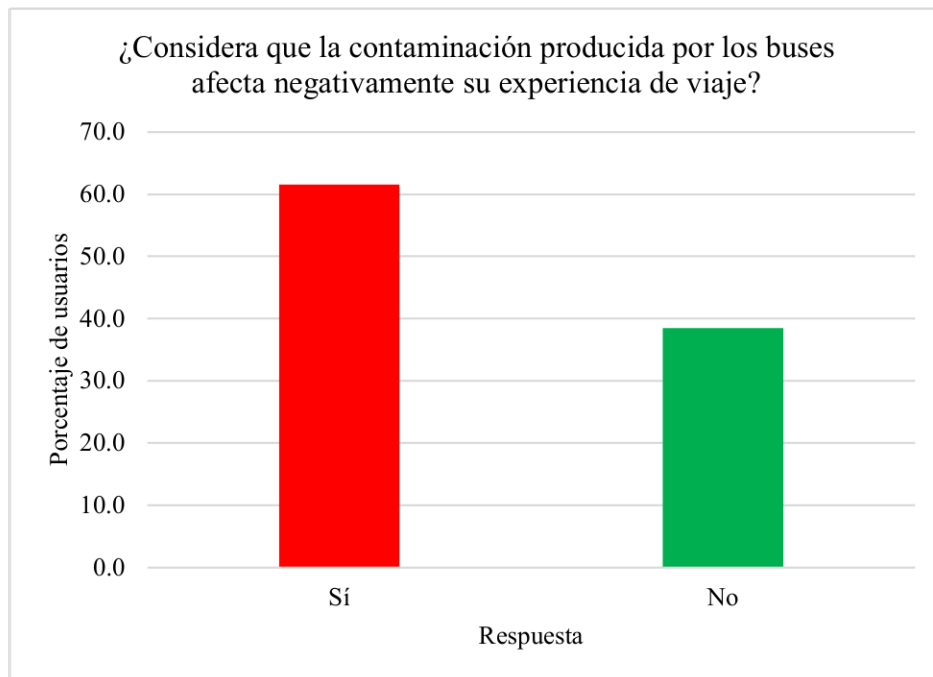
Impacto de contaminación de los buses según los hombres y mujeres.

¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?	Sí	No	Total
Número de observaciones	64	40	104
Porcentaje	61.5%	38.5%	

Nota. N=104 (Número de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria durante Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 44

Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres y mujeres.



4.1.14.2 Línea 100

La mayoría de los usuarios con un 51.2% consideran que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje, pero un 48.8% de los usuarios considera que la contaminación producida por los buses no afecta negativamente su experiencia de viaje. En esta pregunta la contaminación afecta negativamente la experiencia de viaje y satisfacción de la mayoría de los usuarios.

Tabla 34

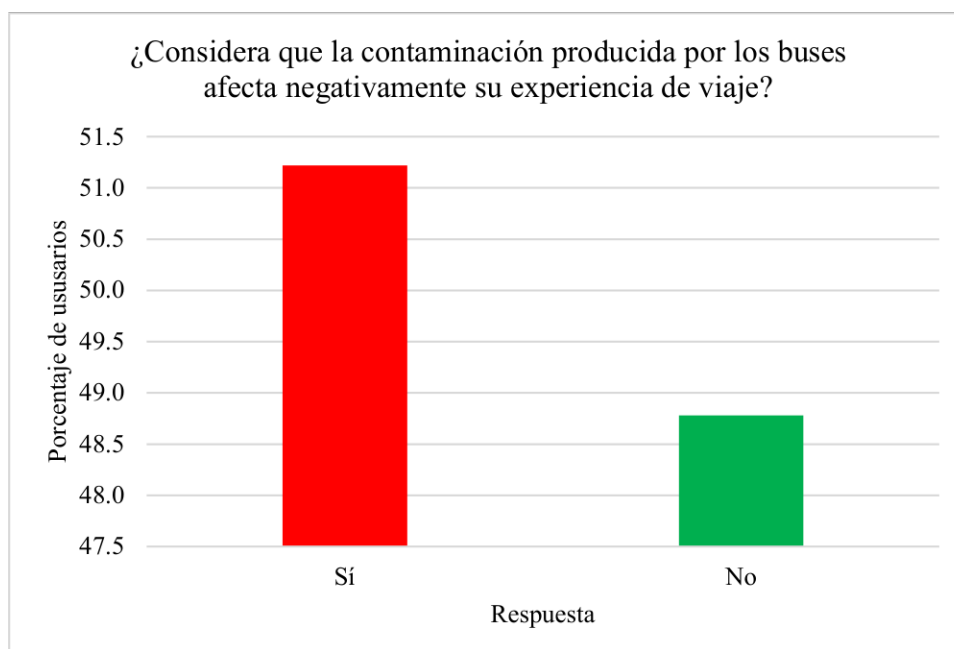
Impacto de contaminación de los buses según los hombres y mujeres.

¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?	Sí	No	Total
Numero de observaciones	42	40	82
Porcentaje	51.2%	48.8%	

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria en el transcurso de Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 45

Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres y mujeres.



4.1.15 Pregunta 15. ¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?

4.1.15.1 Línea 16

La tabla 35 nos muestra que un 78.8% considera que la tarifa es justa mientras que el 21.2 opina lo contrario. El grupo de 18-25 años es el que más respuestas afirmativas tiene. El grupo de mayores de 60 años es el que menos respuestas afirmativas tiene.

Tabla 35

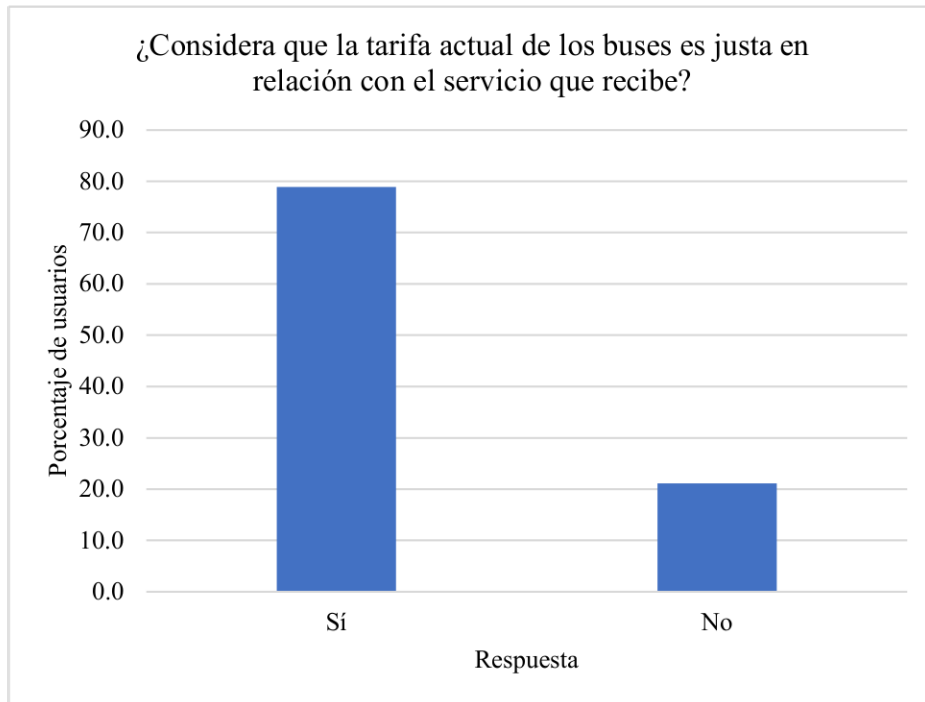
Evaluación de la tarifa según los hombres y mujeres.

¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?	Sí	No	Total
Número de observaciones	82	22	104
Porcentaje	78.8%	21.2%	

Nota. N=104 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria durante Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 46

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres y mujeres.



4.1.15.2 Línea 100

En la tabla 36 con un porcentaje de 80.5% consideran los usuarios que la tarifa de los buses es justa en relación con el servicio que recibe. Esto indica un alto nivel de satisfacción con la relación calidad-precio del servicio.

Tabla 36

Evaluación de la tarifa según los hombres y mujeres.

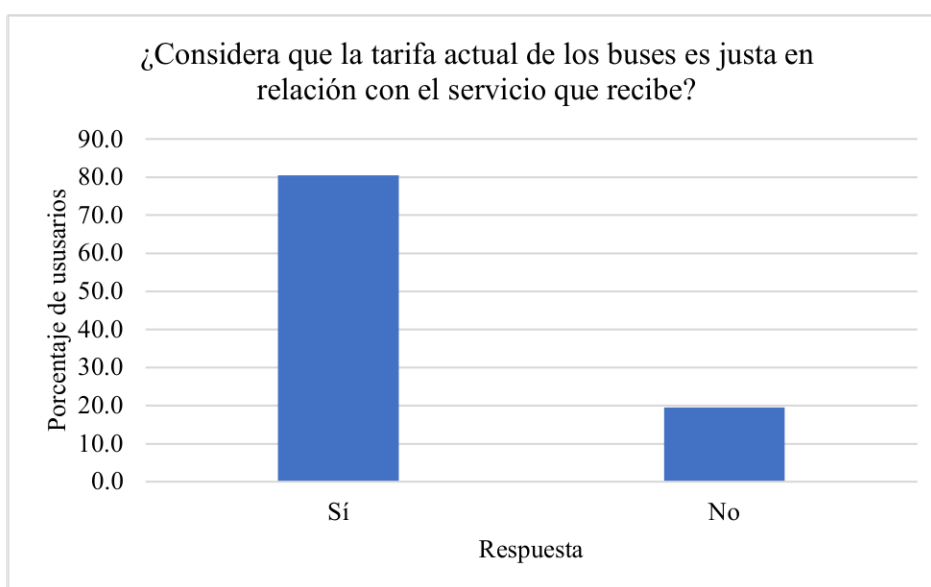
¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?	Sí	No	Total
Numero de observaciones	66	16	82

Porcentaje	80.5%	19.5%
------------	-------	-------

Nota. N=82 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria desde Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 47

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres y mujeres.



5 CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

- Según la pregunta 1 sobre la línea 16 se da a entender que el uso del transporte público en hombres es más frecuente en el rango de edad de 18-25 años con un porcentaje de 36.5% del total. Además, el uso diario y varias veces por semana es similar (28.8%) cada uno en todos los grupos de edad. Con respecto a las mujeres también es más frecuente entre los 18-25 años con el 46.2%. Igualmente, el uso diario es significativamente alto con un 55.8% que utilizan el transporte público diario. En resumen, quiere decir que existe una dependencia constante del transporte público de hombres y mujeres independientemente de la edad.
- La pregunta 1 sobre la línea 100 sugiere que el uso del transporte público entre los hombres es más común en el grupo de edad de 18-25 años y 13-17 años, representando el 57.7% del total. Además, tanto el uso diario como el uso varias veces por semana son similares en todos los grupos de edad, con un 61.6% cada uno. En cuanto a las mujeres, también es más frecuente en el mismo rango de edad, con un 70%. Asimismo, el uso diario es notablemente alto, con un 80% de las mujeres utilizando el transporte público a diario. En general, esto indica una dependencia constante del transporte público tanto en hombres como en mujeres, independientemente de la edad.
- En la pregunta 2 que habla sobre el parámetro de puntualidad tuvimos una calificación de 66.6 de la media ponderada en la línea 16 y en la línea 100 una calificación de 75.3 de la media ponderada, esto significa que la puntualidad de ambas líneas tiene una satisfacción regular. Aunque hay momentos en que los buses llegan a tiempo siguen existiendo retrasos.
- La pregunta 3 que habla sobre el parámetro de accesibilidad tuvo una calificación de 68.8 de la media ponderada en la línea 16 y en la línea 100 una calificación de 74.7 de la media

ponderada, esto sugiere que la frecuencia inconsistente y tiene una satisfacción regular hacia las necesidades de los usuarios en todo momento.

- La pregunta 4 que habla sobre el parámetro de confort se obtuvo una calificación de 47.6 de la media ponderada en la línea 16 y la línea 100 una calificación de 38.6 de la media ponderada, por lo tanto, los horarios tienen una baja visibilidad e inconsistencia para los usuarios y tiene una satisfacción deficiente.
- La pregunta 5 que habla sobre el parámetro de confort de información tuvo una calificación de 56.1 de la media ponderada en la línea 16, esto quiere decir que tiene una inconsistencia en la información y una satisfacción regular, mientras en la línea 100 tiene una calificación de 47.1 de la media ponderada por lo tanto tiene una satisfacción deficiente y no proporcionada toda información sobre los retrasos o cambios de ruta.
- La pregunta 6 que habla sobre el parámetro de confort tiene una calificación de 63 de la media ponderada en la línea 16 y la línea 100 tiene una calificación de 62.2 de la media ponderada, es por ello que la satisfacción es regular. Esto quiere decir que los asientos de los buses no están en buen estado.
- La pregunta 7 que habla sobre el parámetro de limpieza tiene una calificación de 67.5 de la media ponderada en la línea 16 y la línea 100 tiene una calificación de 68.3 de la media ponderada, Esto quiere decir que tiene una satisfacción regular. Lo que nos da a entender que los buses no tienen una limpieza continua.
- En la pregunta 8 que habla sobre el parámetro de accesibilidad tiene una calificación de 51.5 de la media ponderada en la línea 16, por lo tanto, tiene una satisfacción regular, la línea 100 tiene calificación de 50.4 de la media ponderada por ende tiene una satisfacción

deficiente. Por lo tanto, los usuarios consideran que los buses no son del todo accesibles para personas con movilidad reducida

- En la pregunta 9 que habla sobre el parámetro de accesibilidad tiene una calificación de 49.1 de la media ponderada en la línea 16 y la línea 100 tiene una calificación de 45.5 de la media ponderada, es decir que tiene una satisfacción deficiente. Esto significa que las paradas de los buses no son muy accesibles para personas con movilidad reducida.
- La pregunta 10 que habla sobre el parámetro de seguridad tiene una calificación de 50.5 de la media ponderada en la línea 16, por lo tanto, tiene una satisfacción deficiente, la línea 100 tiene una calificación de 58 de la media ponderada por ende tiene una satisfacción regular. Lo que da a entender que los usuarios no se sienten del todo seguros al viajar en el bus y se sienten insatisfecho.
- En la pregunta 11 que habla sobre el parámetro de seguridad tiene una calificación de 66.6 de la media ponderada en la línea 16 y la línea 100 tiene una calificación de 67.1 de la media ponderada, es por ello que la satisfacción es regular. Por ende, que los usuarios se sienten insatisfechos por la forma de manejo de los conductores.
- La pregunta 12 la línea 16 el 20.2% respondieron que SI y el 79.8% respondieron que NO, mientras que la línea 100 el 32.9% respondieron que SI y el 67.1% respondieron que NO. Esto quiere decir que la mayoría de usuario no ha experimentado alguna avería o problema técnico, pero un porcentaje mínimo si ha experimentado
- En la pregunta 13 la línea 16 el 14.4% respondieron que SI y el 85.6% respondieron que NO, mientras que la línea 100 el 18.3% respondieron que SI y el 81.7% respondieron que NO. Por lo que da a entender que la mayoría de usuarios no ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus

- En la pregunta 14 la línea 16 el 61.5% respondieron que SI y el 38.5% respondieron que NO, mientras que la línea 100 el 51.2% respondieron que SI y el 48.8% respondieron que NO. Por lo tanto, los usuarios consideran que la contaminación producida por los buses si afectan negativamente su experiencia de viaje.
- En la pregunta 15 la línea 16 el 78.8% respondieron que SI y el 21.2% respondieron que NO, mientras que la línea 100 el 80.5% respondieron que SI y el 19.5% respondieron que NO. De este modo los usuarios afirman que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe.

6 CAPÍTULO 6. RECOMENDACIONES

- A partir de los resultados obtenidos y del análisis de la calidad del servicio en las líneas 16 y 100 del transporte público urbano de Cuenca, se recomienda a las entidades responsables como la Cámara de Transporte de Cuenca, EMOV EP y las operadoras de cada línea, deberían implementar un plan estratégico de mejora continua, enfocado en los aspectos más críticos identificados por los usuarios.
- Además, es indispensable mejorar las condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida, mediante la adecuación de unidades y paradas, promoviendo un servicio inclusivo. También se recomienda desarrollar programas de capacitación orientados a mejorar la calidad de la atención al usuario, fomentando un trato amable, respetuoso y empático por parte del personal operativo.
- Para futuras investigaciones, se recomienda complementar las encuestas con preguntas abiertas que permitan a los usuarios expresar de manera más detallada la satisfacción, experiencias y sugerencias respecto a la calidad del servicio en cada línea de transporte.
- Para el cálculo del muestreo de usuarios que se van a encuestar es recomendable obtener datos de la EMOV EP de los pasajeros que utilizan las líneas de transporte público de los últimos 5 años.
- Con el objetivo de tener una visión integral de la calidad del transporte público en Cuenca, se sugiere replicar este tipo de estudios en otras líneas urbanas, permitiendo una mejora continua basada en datos reales de satisfacción del usuario.

7 CAPÍTULO 7. BIBLIOGRAFÍA

- Claro, aquí tienes las bibliografías ordenadas alfabéticamente por el apellido del autor principal (o por la institución si no hay autor personal):
- Alcaldía de Cuenca, A. (s.f.). *Turismo Cuenca*. Obtenido de <https://cuenca.com.ec/es/conoce-cuenca>
- Alicia, V., & Molina, P. (2020). Experiencias y significados desde las ocupaciones colectivas: una mirada al bienestar / malestar psicosocial expresado por conductores del transporte público. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 28(4), 1203–1219. <https://www.scielo.br/j/cadbto/a/RQsPVGZsxbshcCBk9FzVnJ/?lang=es&format=pdf>
- Astudillo Bravo, R. F. (2016). *Obtención de ciclos de conducción para la flota de buses urbanos del cantón Cuenca* (pp. 15–18). <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6145>
- Billin. (2014). *¿Qué es media ponderada?* Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/media-ponderada/>
- Díaz, Ó. Y. (2014). *Puesta en funcionamiento del permeámetro de carga variable, un equipo de laboratorio para ensayos de permeabilidad en suelos cohesivos*. Cartagena.
- DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE MOVILIDAD. (13 de Junio de 2024). *El Mercurio*. Obtenido de El Mercurio: [https://elmercurio.com.ec/2024/06/13/tarifa-bus-cuenca-demanda-transporte-urbano/#:~:text=475,Transporte%20de%20Cuenca%20\(CTC](https://elmercurio.com.ec/2024/06/13/tarifa-bus-cuenca-demanda-transporte-urbano/#:~:text=475,Transporte%20de%20Cuenca%20(CTC).

ECUADOR, E. (2020). *UNIDAD EDUCATIVA FRAY VICENTE SOLANO*. Obtenido de [https://www.escuelasecuador.com/unidad-educativa-fray-vicente-solano-azuay-cuenca-](https://www.escuelasecuador.com/unidad-educativa-fray-vicente-solano-azuay-cuenca-01h00476)

[01h00476](https://www.escuelasecuador.com/unidad-educativa-fray-vicente-solano-azuay-cuenca-01h00476)

EMOV. (2024). Obtenido de <https://www.emov.gob.ec/quienes-somos/>

Estefanía, J., Delgado, Z., Izamara, M., Betanco, T., Antonio, M., & Cardenas, Z. (2020). *Análisis de la calidad del servicio de transporte público* (pp. 1–9).

Fernando, L., & Pinto, R. (2023). Estrategias de planeamiento urbano votadas al transporte público municipal: una análise do sistema de ônibus de Boa Vista-RR. (*Vol. 12, pp. 69–88*).

GAD Cuenca. (2015). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL CANTÓN CUENCA*. Cuenca.

GAVILANES, R., & MARTÍNEZ, B. (2015). SERVICIO PÚBLICO: NUEVA TENDENCIA Y SU APLICACIÓN EN EL ECUADOR. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(April).

GOMEZ, E. (2016). ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PERCONTEX S.A.S. *Научно-Техническое Творчество Аспирантов И Студентов*, 139–141.

INSTITUTO BOLIVIANO DE URBANISMO, I. (2017). *Lo urbano y la urbanización en Bolivia: problemáticas y desafíos*. Bolivia.

Lazcano Trejo, J. R., De la Llata Gómez, R., & Obregón Biosca, S. A. (2022). Variables que explican el cambio modal por COVID-19 en usuarios del transporte público en un entorno urbano en Querétaro. In *Investigaciones Geográficas* (Issue 109). <https://doi.org/10.14350/rig.60590>

López, O. (n.d.). *Política de Calidad en Salud: Requisitos de Habilitación y su Efecto en la Situación Financiera de una IPS en Cali, 2018*.

moovit. (s.f.). *Ruta de la línea 100 [Fotografía]*. Obtenido de Ruta de la línea 100 [Fotografía]: https://moovitapp.com/index/es-419/transporte_p%C3%BAblico-line-1100-Cuenca-3813-1702107-22310369-0

moovit. (s.f.). *Ruta de la línea 16 [Fotografía]*. Obtenido de Ruta de la línea 16 [Fotografía]: https://moovitapp.com/index/es-419/transporte_p%C3%BAblico-line-L16-Cuenca-3813-1702100-22310310-0

Morales, N. A. (2017). *CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE URBANO EN LA CIUDAD DE CUENCA*. Cuenca.

Municipalidad de Cuenca, M. (2015). *PLAN DE MOVILIDAD Y ESPACIOS PÚBLICOS*. Cuenca.

Municipio de Cuenca, M. (2024). Obtenido de <https://www.cuenca.gob.ec/content/direccion-general-de-gestion-de-movilidad>

Rafael Cal y Mayor, J. C. (2018). *INGENIERÍA DE TRÁNSITO FUNDAMENTOS Y APLICACIONES*. México: Alfaomega Grupo Editor, México, abril 2018.

SAMANIEGO, E. J. V. (2019). *Propuesta De Un Modelo De Mejoramiento De La Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios Del Transporte Público Y Comercial Del Cantón Chambo, Provincia De Chimborazo*.

Sánchez-Flores, Ó., & Romero-Torres, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Economía Sociedad y Territorio*, x. <https://doi.org/10.22136/est002010152>

Silva Morales, Nerio Andrés; Torres Sánchez, C. (2017). *Calidad Del Servicio De Transporte Urbano En La Ciudad De Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana, 101. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf?fbclid=IwAR1XtLMXux6-MQambdSMVHb0IRTemVKWici4O0WIJKCuOSXJJqNB8kgmD2o>

Valdez Molina, P. E., Saca Aquino, I., Guevara García, J. F., & Aybar Galdos, J. A. (2018). *Calidad En El Servicio Del Cliente*, 74.

Velasco Castelo, G. M., Guerrero Godoy, A. P., & Aguilar Miranda, G. J. (2020). Análisis de las características geométricas del ancho de carril e infraestructura en las paradas de bus del transporte público urbano en la ciudad de Riobamba. *Conciencia Digital*, 3(3), 351–371. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i3.1325>

8 CAPÍTULO 8. ANEXOS

Anexo A. Encuesta de evaluación del Servicio de Transporte Publico (Buses)

Encuesta de Evaluación del Servicio de Transporte Público (buses)

Instrucciones:

La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de la línea 16 y 100. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para realizar el proyecto de titulación (Evaluación de calidad de servicio de los autobuses línea 16 y 100), y permitirán identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el sistema.

Se solicita a los encuestados responder las preguntas de manera honesta y objetiva, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y utilizadas exclusivamente con fines académicos. Su participación es voluntaria y no tomará más de 5 minutos de su tiempo. Su colaboración es fundamental para comprender mejor las necesidades de los usuarios y contribuir a un transporte público más eficiente y satisfactorio. ¡Gracias por su valioso aporte!

*** Indica que la pregunta es obligatoria**

Sexo: *

Masculino

Femenino

Otro

Edad: *

Tu respuesta _____

Línea de Bus *

- L100
- L16
- Ambas líneas

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público? *

- Diario
- Varias veces por semana
- Una vez por semana
- Ocasionalmente
- Nunca

¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas? *

- Sí, siempre
- Sí, la mayoría de las veces
- A veces
- No, casi nunca
- No, nunca

¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada? *

- Sí, siempre
- Sí, la mayoría de las veces
- A veces
- No, casi nunca
- No, nunca

¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos? *

- Sí, siempre
- Sí, la mayoría de las veces
- A veces
- No, casi nunca
- No, nunca

¿Los buses están limpios? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Se siente seguro al viajar en bus? *

- Muy seguro
- Seguro
- Neutral
- Inseguro
- Muy inseguro

¿El conductor del bus maneja de forma segura? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje? *

Sí

No

¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus? *

Sí

No

¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje? *

Sí

No

¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe? *

Sí

No

¿Alguna recomendación para mejorar la calidad de servicio del transporte público?

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

Anexo B. Cantidad de usuarios de la línea 16 y 100 en los últimos 5 años.

AÑO 2024				AÑO 2023				AÑO 2022			
LINEA 16		LINEA 100		LINEA 16		LINEA 100		LINEA 16		LINEA 100	
MES	USUARIOS	MES	USUARIOS	MES	USUARIOS	MES	USUARIOS	MES	USUARIOS	MES	USUARIOS
ENERO	70546	ENERO	100126	ENERO	71430	ENERO	102231	ENERO	48433	ENERO	83676
FEBRERO	68671	FEBRERO	100479	FEBRERO	66096	FEBRERO	100240	FEBRERO	53214	FEBRERO	91141
MARZO	75120	MARZO	108329	MARZO	72847	MARZO	105068	MARZO	62753	MARZO	100973
ABRIL	77406	ABRIL	109100	ABRIL	70625	ABRIL	102970	ABRIL	66090	ABRIL	104155
MAYO	77467	MAYO	108959	MAYO	74893	MAYO	107918	MAYO	67487	MAYO	105133
JUNIO	75604	JUNIO	107336	JUNIO	74715	JUNIO	108078	JUNIO	58341	JUNIO	91056
JULIO	73523	JULIO	106427	JULIO	71347	JULIO	108699	JULIO	65745	JULIO	103927
AGOSTO	69575	AGOSTO	107336	AGOSTO	69327	AGOSTO	110679	AGOSTO	61759	AGOSTO	103524
SEPTIEMBRE	76450	SEPTIEMBRE	108162	SEPTIEMBRE	73846	SEPTIEMBRE	108016	SEPTIEMBRE	67599	SEPTIEMBRE	106260
OCTUBRE	80309	OCTUBRE	110119	OCTUBRE	77696	OCTUBRE	111857	OCTUBRE	71541	OCTUBRE	107802
NOVIEMBRE	76912	NOVIEMBRE	107943	NOVIEMBRE	76413	NOVIEMBRE	107778	NOVIEMBRE	71761	NOVIEMBRE	105739
DICIEMBRE	64709	DICIEMBRE	89951	DICIEMBRE	73517	DICIEMBRE	108102	DICIEMBRE	71055	DICIEMBRE	107837
SUMATORIA	886292	SUMATORIA	1264267	SUMATORIA	872752	SUMATORIA	1281636	SUMATORIA	765778	SUMATORIA	1211223
	821583		1174316								
	2452		3505								

AÑO 2021				AÑO 2020			
LINEA 16		LINEA 100		LINEA 16		LINEA 100	
MES	USUARIOS	MES	USUARIOS	MES	USUARIOS	MES	USUARIOS
ENERO	38937	ENERO	25953	ENERO	86288	ENERO	136295
FEBRERO	38277	FEBRERO	62733	FEBRERO	77606	FEBRERO	131045
MARZO	43403	MARZO	71012	MARZO	55235	MARZO	90253
ABRIL	39755	ABRIL	70962	ABRIL	0	ABRIL	0
MAYO	38395	MAYO	67022	MAYO	0	MAYO	0
JUNIO	44451	JUNIO	76846	JUNIO	21467	JUNIO	32759
JULIO	48872	JULIO	84649	JULIO	28152	JULIO	42245
AGOSTO	50633	AGOSTO	87244	AGOSTO	27889	AGOSTO	43706
SEPTIEMBRE	51234	SEPTIEMBRE	86649	SEPTIEMBRE	30922	SEPTIEMBRE	43505
OCTUBRE	53072	OCTUBRE	95775	OCTUBRE	35032	OCTUBRE	25853
NOVIEMBRE	58042	NOVIEMBRE	98841	NOVIEMBRE	36347	NOVIEMBRE	27193
DICIEMBRE	61425	DICIEMBRE	100369	DICIEMBRE	40055	DICIEMBRE	29811
SUMATORIA	566496	SUMATORIA	928055	SUMATORIA	438993	SUMATORIA	602665

Anexo C. Calculo tamaño de la muestra.

TOTAL DE USUARIOS L16	TOTAL DE USUARIOS L100
3530311	5287846
PROMEDIO DIARIO ANUAL	PROMEDIO DIARIO ANUAL
2452	3505
TAMAÑO DE MUESTRA L16	TAMAÑO DE MUESTRA L100
104	82

K	1.645	K	1.645
N	2452	N	3505
q	0.5	q	0.5
p	0.5	p	0.5
e	0.079	e	0.09

Anexo D. Datos por genero de la línea 16, línea 100 y ambas líneas

Ambas líneas

Masculino

En la tabla 37 el grupo de edad de 18-25 años destaca como el más dependiente del transporte público para sus desplazamientos diarios y varias veces por semana. El grupo de 26-60 años utilizan varias veces por semana y ocasionalmente, mientras que el grupo de mayores de 60 años tiene 1 usuario que lo utiliza a diario.

Tabla 37.

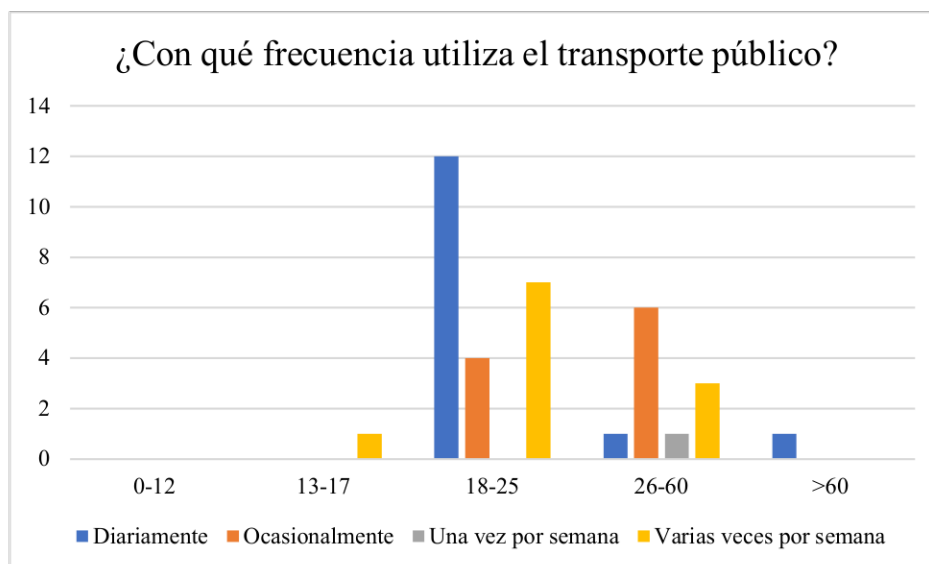
Frecuencia del uso del transporte público según su edad en hombres.

¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?	Diariamente	Ocasionalmente	Una vez por semana	Varias veces por semana
0-12	0	0	0	0
13-17	0	0	0	1
18-25	12	4	0	7
26-60	1	6	1	3
>60	1	0	0	0
Total	14	10	1	11

Nota. N=36 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria desde Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de María Auxiliadora.

Figura 48.

Variación de la frecuencia del uso del transporte público en hombres.



Femenino

Los jóvenes de 18-25 años son los que más usan el transporte público a diario y varias veces por semana, seguidos por los de 26-60 años. Mientras que el grupo de 0-12, 13-17 y los mayores de 60 casi no utilizan el transporte público.

Tabla 38

Frecuencia del uso del transporte público según su edad en mujeres.

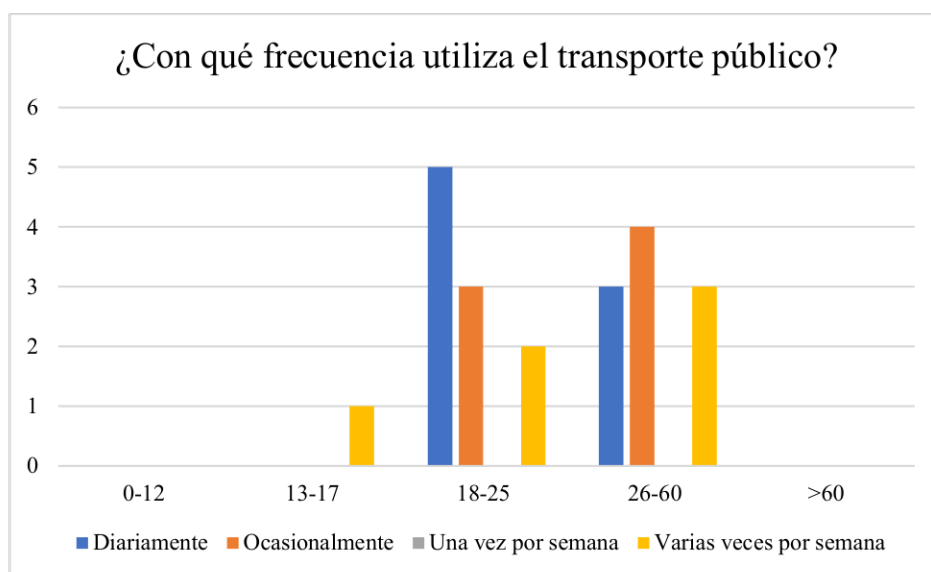
¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público?	Diariamente	Ocasionalmente	Una vez por semana	Varias veces por semana
0-12	0	0	0	0
13-17	0	0	0	1
18-25	5	3	0	2
26-60	3	4	0	3
>60	0	0	0	0

Total	8	7	0	6
-------	---	---	---	---

Nota. N=52 (Numero de encuestados). El muestreo se realizó de forma aleatoria durante Diciembre 2024-Enero 2025 de forma digital y de forma manual en la parada de la UDA.

Figura 49

Variación de la frecuencia del uso del transporte público en mujeres.



Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?

Línea 16

Masculino

La tabla 39 muestra que la mayoría los usuarios de los buses independientemente de su edad seleccionan que los buses llegan “A veces” a tiempo. Los grupos de 18-25 años son los que más continuamente opinan que los buses llegan “Siempre” o “Casi siempre” a tiempo mientras que las personas de mayor edad tienen una percepción menos positiva. En general, los resultados dan a entender que se debe incrementar la satisfacción de los usuarios del transporte se lograría optimizando la puntualidad del servicio.

Tabla 39

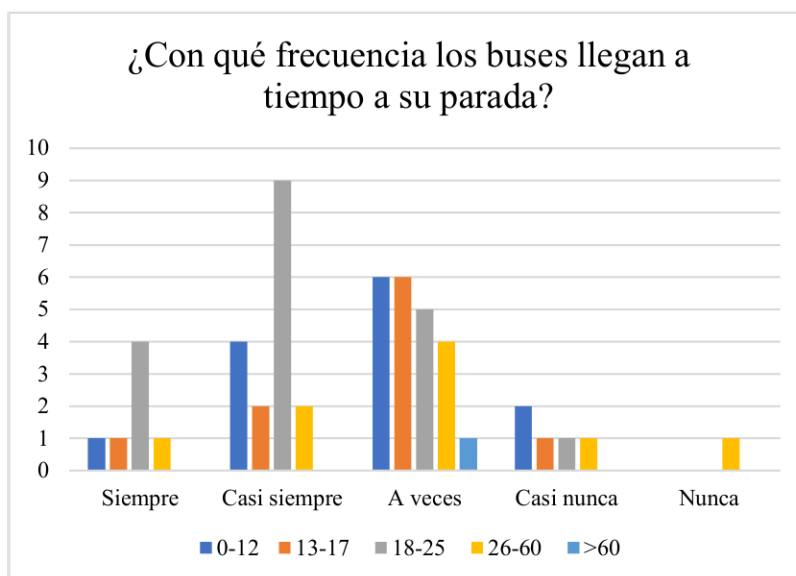
Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según los hombres.

¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	1	4	6	2	0
13-17	1	2	6	1	0
18-25	4	9	5	1	0
26-60	1	2	4	1	1
>60	0	0	1	0	0
Total	7	17	22	5	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 50

Percepción de puntualidad de los buses según los hombres.



Femenino

Según los datos presentados en la tabla 40, una parte significativa de los participantes en la encuesta, específicamente 19 de 52, opina que “Casi siempre” llegan a tiempo, aunque las demás 17 personas opinan que “A veces” lo hacen. El grupo de 0-12 años son los más positivos, mientras que los de 13-17 años opinan diferente. Los de 18-25 años, en su mayoría (10 de 24) opinan que los buses “Casi siempre” son puntuales, pero 9 personas dicen que “A veces” llegan a tiempo. El grupo de 26-60 tienen opiniones similares, y los mayores de 60 no opinan, posiblemente porque no utilizan en bus.

Tabla 40

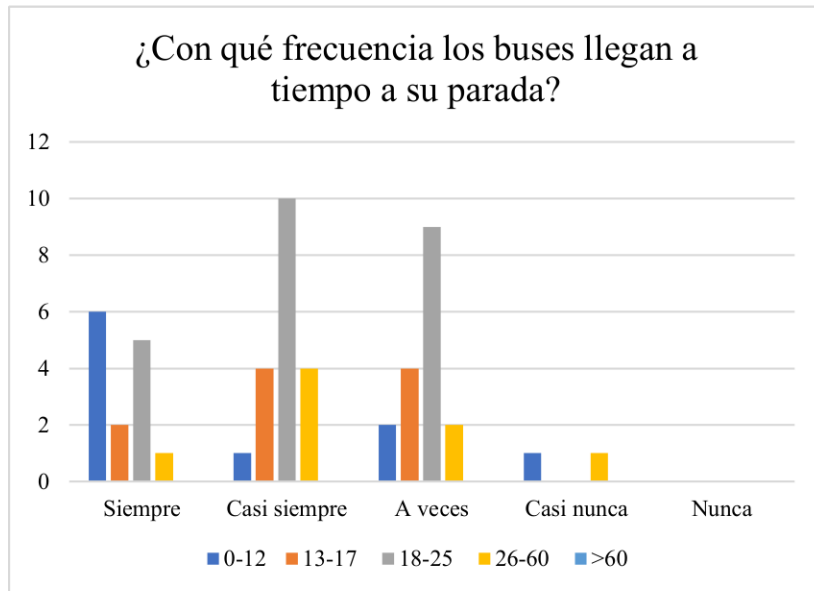
Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según las mujeres.

¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	6	1	2	1	0
13-17	2	4	4	0	0
18-25	5	10	9	0	0
26-60	1	4	2	1	0
>60	0	0	0	0	0
Total	14	19	17	2	0

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 51

Percepción de puntualidad de los buses según las mujeres.



Línea 100

Masculino.

En la tabla 41 el grupo de edad de 0-12 años y 13-17 años destacan que la frecuencia del bus al llegar a su parada es “Siempre”. Posteriormente, se encuentran los grupos etarios de 18 a 25 años y de 26 a 60 años, opinan que “Casi siempre” y “A veces” llega el bus a tiempo a su parada. Por otro lado, el grupo de más de 60 años comparten los datos con el anterior grupo. Los resultados de pregunta dan a entender que son positivos y que el bus cumple con la frecuencia de llegada a la parada.

Tabla 41.

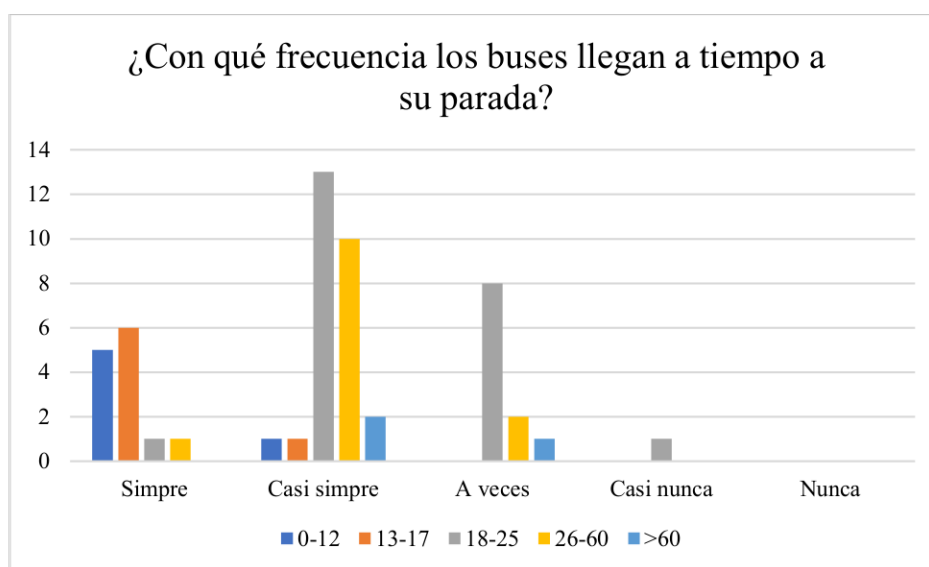
Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según los hombres.

¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	5	1	0	0	0
13-17	6	1	0	0	0
18-25	1	13	8	1	0
26-60	1	10	2	0	0
>60	0	2	1	0	0
Total	13	27	11	1	0

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 52.

Satisfacción en la puntualidad de los buses según los hombres.



Femenino.

La tabla 42 revela que el grupo de edad de 0-12 años y 13-17 años seleccionaron que la frecuencia del bus al llegar a su parada es “Siempre”. Le siguen los grupos de 18-25 años, opinan que “Casi siempre”, “A veces” y “Casi nunca” llega el bus a tiempo a su parada. El grupo de 26-60 años opinaron “Casi siempre”. Los resultados de esta pregunta indicaron un nivel de satisfacción inconsistente, lo que implica que el servicio de transporte público debe optimizar sus frecuencias en las paradas.

Tabla 42.

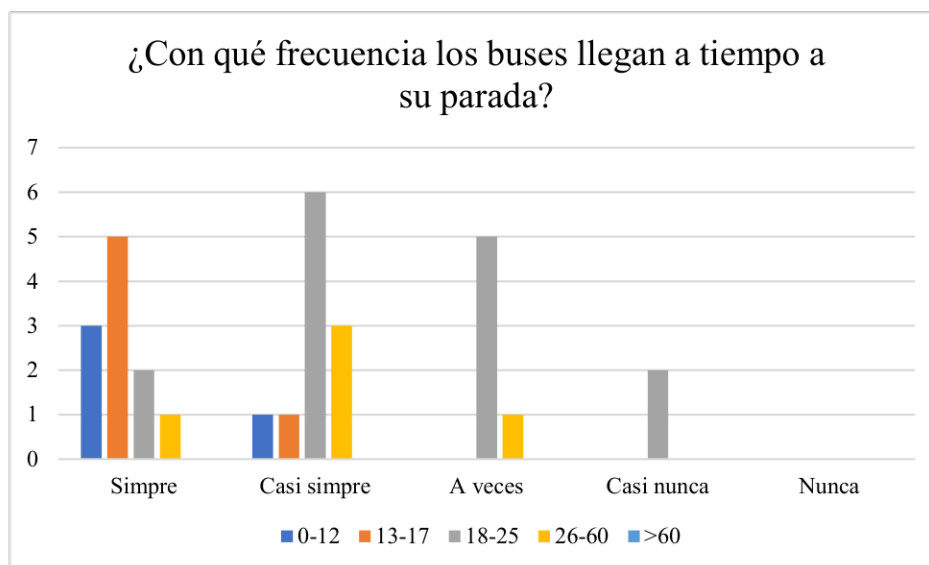
Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según las mujeres.

¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	3	1	0	0	0
13-17	5	1	0	0	0
18-25	2	6	5	2	0
26-60	1	3	1	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	11	11	6	2	0

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 53.

Satisfacción en la puntualidad de los buses según las mujeres.



Ambas líneas.

Masculino

En la tabla 43 el grupo de edad de 26-60 años y las personas que tienen más de 60 años destacan que “Siempre” llega el bus a tiempo a su parada. El grupo de 18-25 años opinan que “Casi siempre”, “A veces” y “Casi nunca” llegan a tiempo los buses a su parada. Por lo tanto, la satisfacción en esta pregunta es insatisfactoria hacia los usuarios jóvenes adulto.

Tabla 43

Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según los hombres.

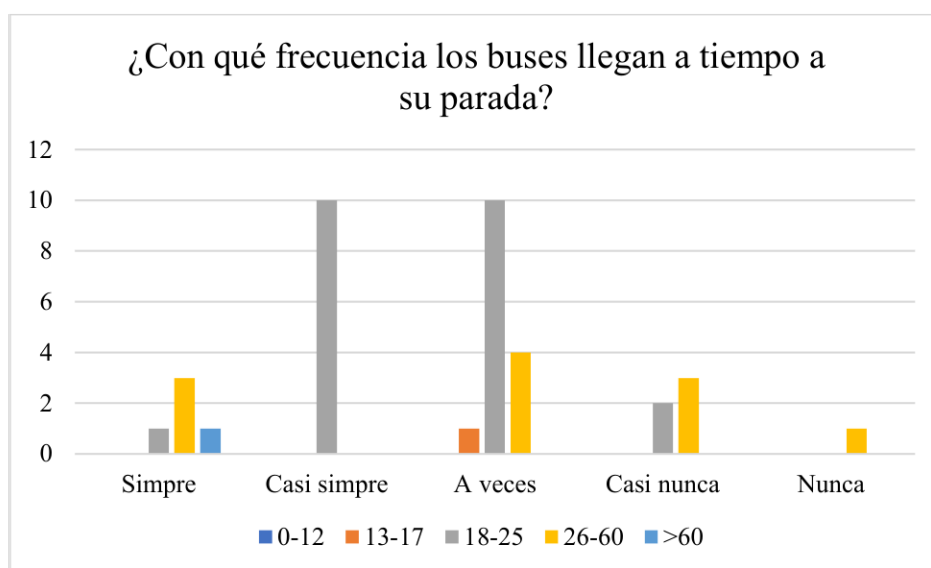
¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	0	1	0	0
18-25	1	10	10	2	0
26-60	3	0	4	3	1
>60	1	0	0	0	0

Total	5	10	15	5	1
-------	---	----	----	---	---

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 54

Satisfacción en la puntualidad de los buses según los hombres.



Femenino

Según la tabla 44, la mayoría de los encuestados, especialmente los de 26-60 años consideran que los buses llegan “Siempre” o “Casi siempre” a tiempo. Mientras que un pequeño porcentaje de 18-25 años y de 26-60 años opinan que los buses “A veces” o “Casi nunca” llegan a tiempo.

Tabla 44

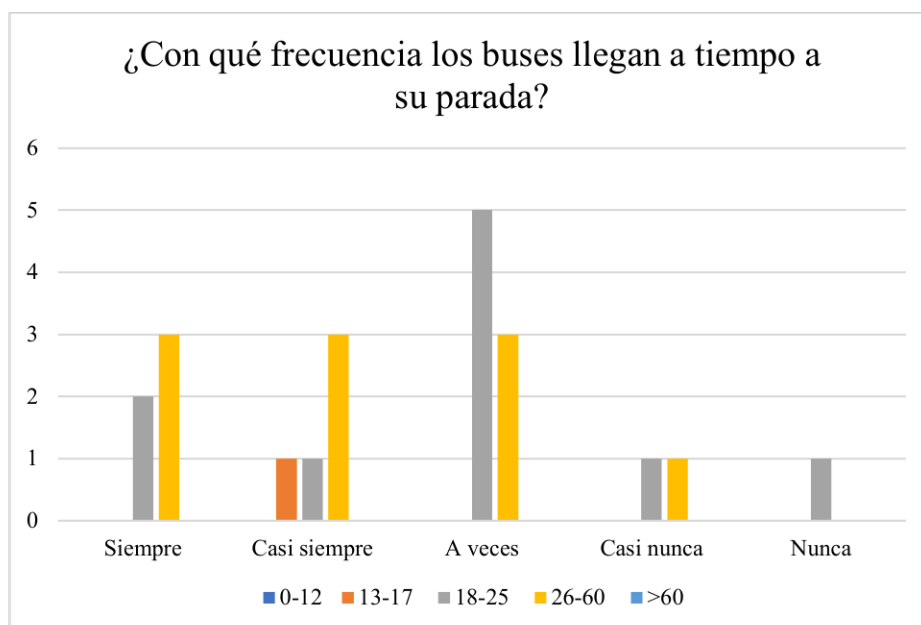
Frecuencia del tiempo de llegada de los buses a la parada según las mujeres.

¿Con qué frecuencia los buses llegan a tiempo a su parada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	2	1	5	1	1
26-60	3	3	3	1	0
>60	0	0	0	0	0
Total	5	5	8	2	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 55

Percepción de puntualidad de los buses según las mujeres.



Pregunta 3. ¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?

Línea 16

Masculino

Según los datos presentados en la tabla 45, se observa que la respuesta predominante entre los participantes de todas las edades es “Casi siempre” o “A veces”, lo que se llega a entender que la frecuencia de los buses no es muy satisfactoria. Las personas de 18 y 25 años fueron las que más respondieron con “Siempre” o “Casi siempre”. En general, los resultados indican que hay mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tabla 45

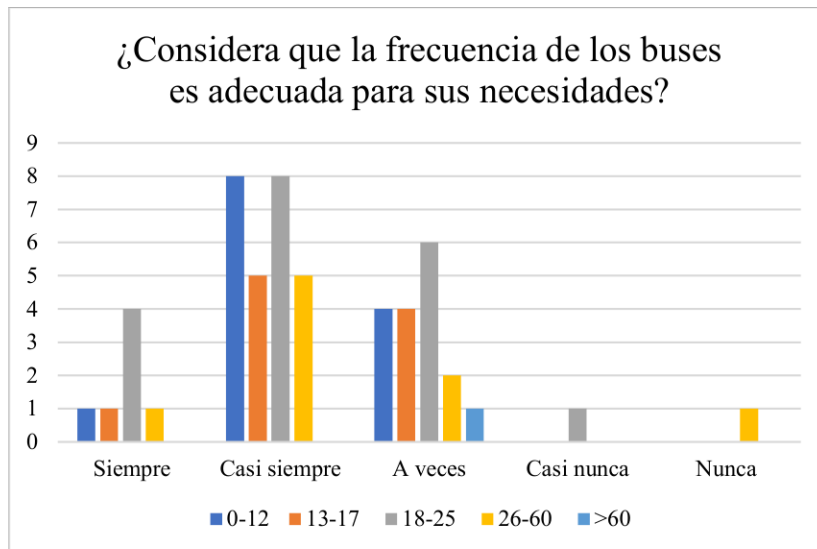
Consideración sobre la frecuencia de los buses según los hombres.

¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	1	8	4	0	0
13-17	1	5	4	0	0
18-25	4	8	6	1	0
26-60	1	5	2	0	1
>60	0	0	1	0	0
Total	7	26	17	1	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 56

Consideración de la frecuencia de los buses según los hombres.



Femenino

La tabla 46 muestra que la mayoría de los encuestados (24 de 52) opina que la frecuencia es “Casi siempre” adecuada, siendo el grupo de 18-25 años el más satisfactorio. Mientras que el grupo de 26-60 años muestra una menor satisfacción, con respuestas de “A veces” y “Casi siempre”. Así mismo el grupo de 18-25 años expresaron su insatisfacción total, eligiendo “Casi nunca” y “Nunca”.

Tabla 46

Consideración sobre la frecuencia de los buses según las mujeres.

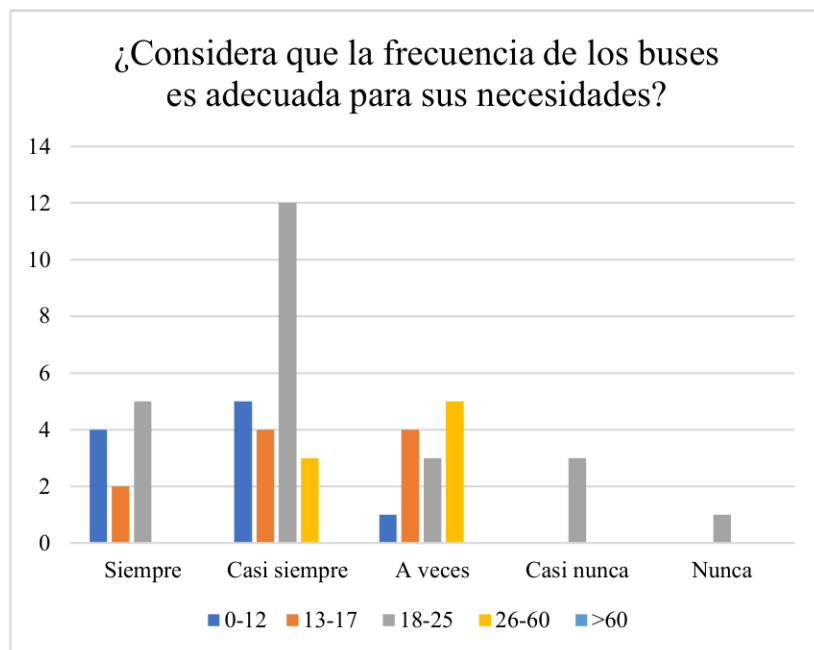
¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	4	5	1	0	0
13-17	2	4	4	0	0

18-25	5	12	3	3	1
26-60	0	3	5	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	11	24	13	3	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 57

Consideración de la frecuencia de los buses según las mujeres.



Línea 100

Masculino

La tabla 47 describe que todos los grupos de edades considera que la frecuencia de los buses “Siempre”, “Casi siempre” y “A veces” es adecuada para sus necesidades, el grupo de 18-

25 años 3 hombres consideraron que “Casi nunca” y “Nunca” la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades. Por lo tanto, si cumple con la satisfacción de este grupo

Tabla 47.

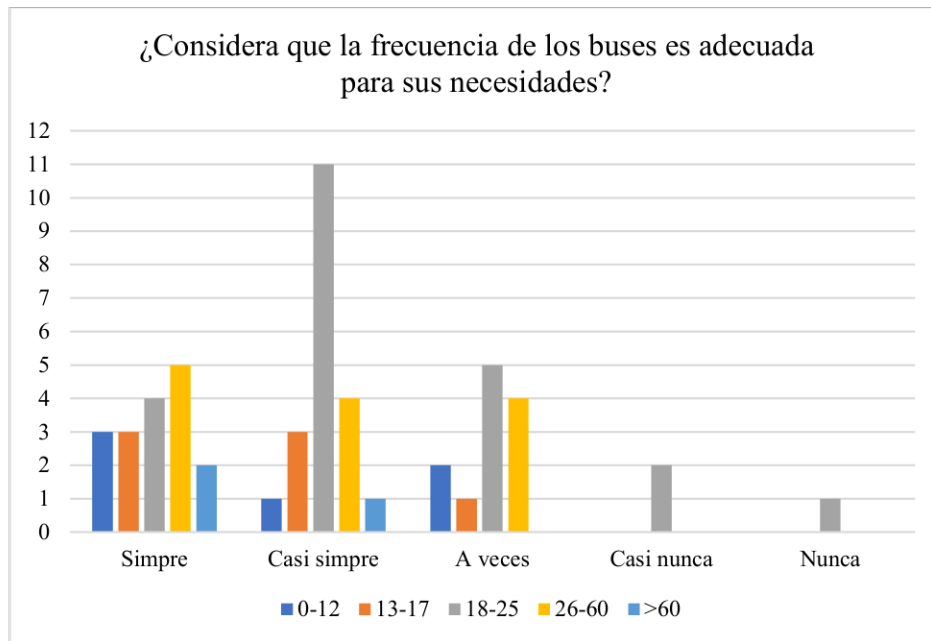
Consideración sobre la frecuencia de los buses según los hombres.

¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	3	1	2	0	0
13-17	3	3	1	0	0
18-25	4	11	5	2	1
26-60	5	4	4	0	0
>60	2	1	0	0	0
Total	17	20	12	2	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 58.

Consideración de la frecuencia de los buses según los hombres.



Femenino

En la tabla 48 describe que todos los grupos de edades considera que la frecuencia de los buses “Siempre”, “Casi siempre” y “A veces” es adecuada para sus necesidades, el grupo de 18-25 años 3 mujeres consideraron que “Casi nunca” la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades. Por lo tanto, si cumple con la satisfacción.

Tabla 48.

Consideración sobre la frecuencia de los buses según las mujeres.

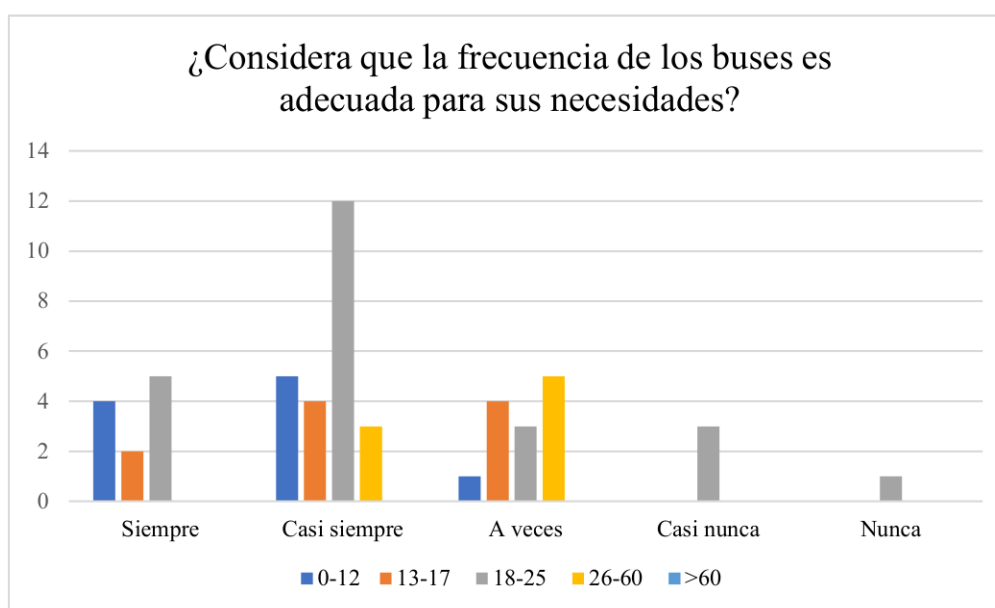
¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?	Categorías de Frecuencia				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	1	3	0	0	0

13-17	6	0		0	0
18-25	2	6	5	2	0
26-60	2	2	1	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	11	11	6	2	0

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 59.

Consideración de la frecuencia de los buses según las mujeres.



Ambas líneas

Masculino

La tabla 49 presenta información sobre las respuestas de los grupos de edad de 18 a 25 años, de 26 a 60 años, y de mayores de 60 años, considera que la frecuencia de los buses “Siempre”, “Casi siempre” y “A veces” es adecuada para sus necesidades, resaltando más el “A veces” con

12 hombres, el grupo de 18-25 años y 26-60 años 11 hombres consideraron que “Casi nunca” y “Nunca” la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades. Por lo tanto, es neutral con la satisfacción.

Tabla 49.

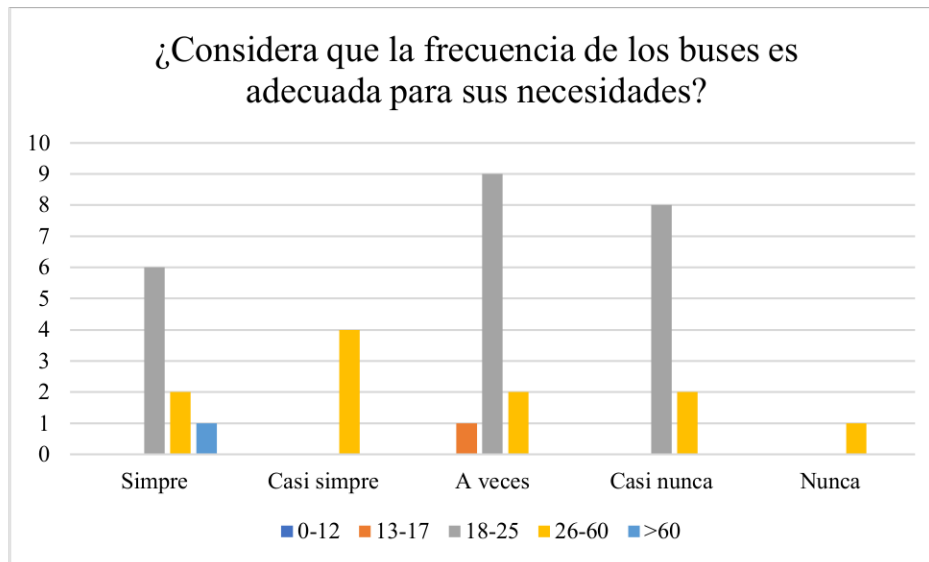
Consideración sobre la frecuencia de los buses según los hombres.

¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	0	1	0	0
18-25	6	0	9	8	0
26-60	2	4	2	2	1
>60	1	0	0	0	0
Total	9	4	12	10	1

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 60.

Consideración de la frecuencia de los buses según los hombres.



Femenino

En la tabla 50 muestra que el grupo de 18-25 años y de 26-60 años consideran que la frecuencia de los buses es adecuada. Mientras que un pequeño porcentaje de encuestados de 26-60 años opina lo contrario.

Tabla 50

Consideración sobre la frecuencia de los buses según las mujeres.

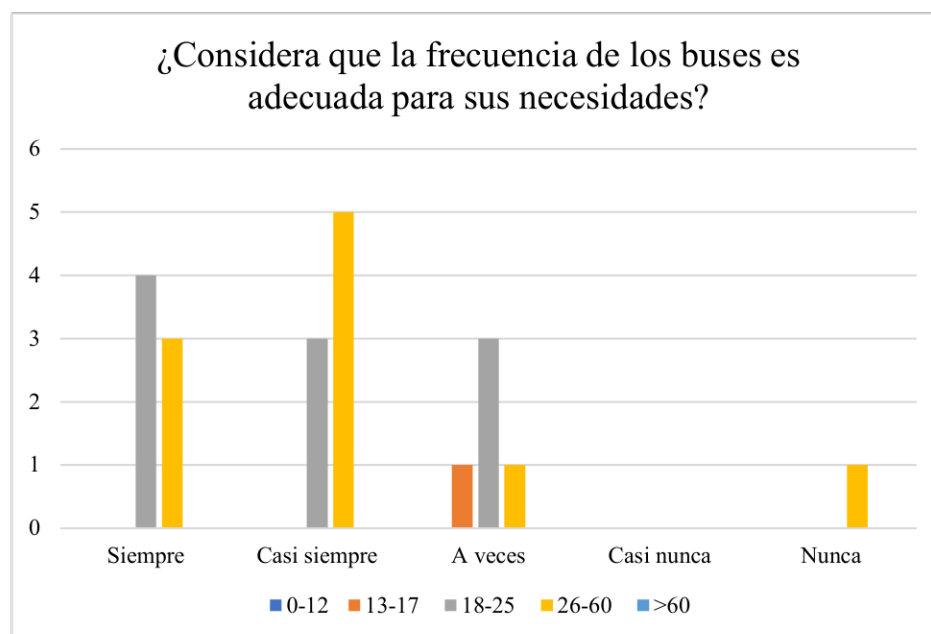
¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?	¿Considera que la frecuencia de los buses es adecuada para sus necesidades?				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	0	1	0	0
18-25	4	3	3	0	0
26-60	3	5	1	0	1

>60	0	0	0	0	0
Total	7	8	5	0	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 61

Consideración de la frecuencia de los buses según las mujeres.



Pregunta 4. ¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?

Línea 16

Masculino

Según los datos presentados en la tabla 51, se observa que la respuesta predominante entre los encuestados de todas las edades responde “A veces” lo que da a entender que la visibilidad de los horarios no está del todo clara. El grupo de 18-25 años es el que más responde “No nunca”,

mientras que los de 0-12 años es el que menos lo hace. En general, los resultados sugieren que se debe mejorar la visibilidad de los horarios.

Tabla 51

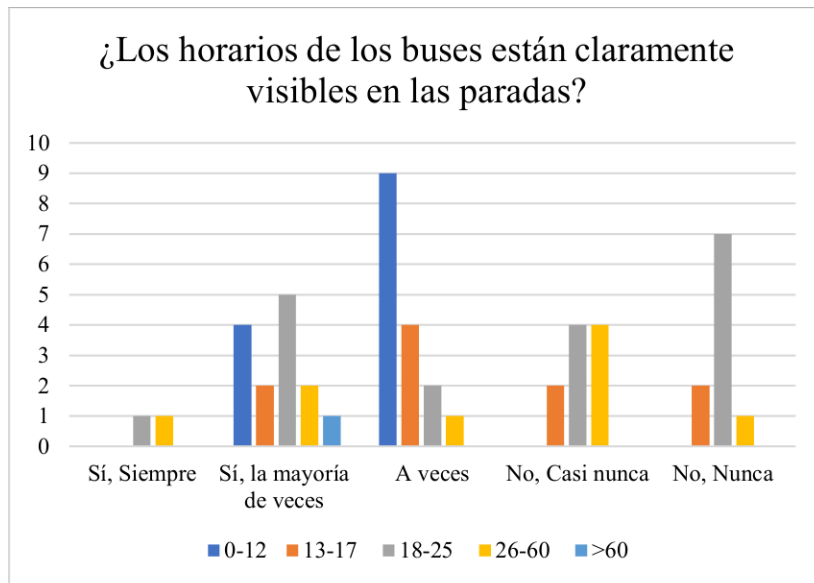
Visibilidad de los horarios de los buses según los hombres.

¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
0-12	0	4	9	0	0
13-17	0	2	4	2	2
18-25	1	5	2	4	7
26-60	1	2	1	4	1
>60	0	1	0	0	0
Total	2	14	16	10	10

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 62

Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según los hombres.



Femenino

La mayoría de las personas encuestadas (16 de 52) responde “A veces” demostrando una falta de claridad. El grupo de 18-25 años es el más afectado con 8 respuestas de “A veces” y un número significativo con respuestas de “No, casi nunca” o “No, nunca”. El grupo que percibe mayor claridad es el de 0-12 años, aunque con una muestra pequeña. En general se debe mejorar la visibilidad de las paradas, especialmente para los jóvenes.

Tabla 52

Visibilidad de los horarios de los buses según las mujeres.

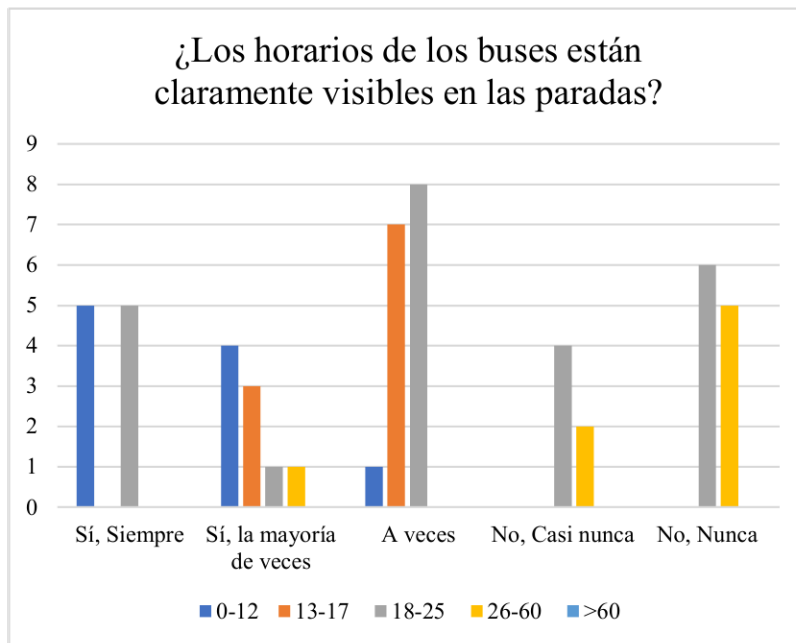
¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
0-12	5	4	1	0	0

13-17	0	3	7	0	0
18-25	5	1	8	4	6
26-60	0	1	0	2	5
>60	0	0	0	0	0
Total	10	9	16	6	11

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 63

Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según las mujeres.



Línea 100

Masculino

La tabla 53 nos da a conocer que, en todos los rangos de edad, la mayor parte de los encuestados respondieron “Casi siempre” o “A veces”, nos da a entender que los horarios de los

buses están claramente visibles en las paradas. Los mismos grupos respondieron que “Casi nunca” y “Nunca” los horarios de los buses no están claramente visibles en las paradas. En general, los resultados indican que hay mejora con los horarios visibles en las paradas.

Tabla 53

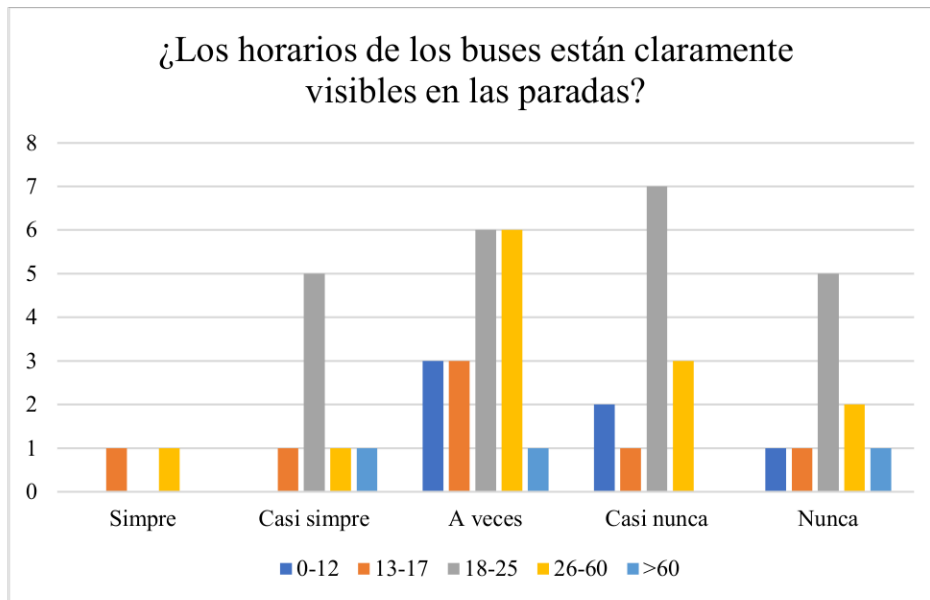
Visibilidad de los horarios de los buses según los hombres.

¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	3	2	1
13-17	1	1	3	1	1
18-25	0	5	6	7	5
26-60	1	1	6	3	2
>60	0	1	1	0	1
Total	2	8	19	13	10

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 64.

Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según los hombres.



Femenino.

En la tabla 54 los encuestados, de todas las edades respondieron “A veces”, nos da a entender que los horarios de los buses no siempre están claramente visibles en las paradas. Los mismos grupos respondieron que “Casi nunca” y “Nunca” los horarios de los buses no están claramente visibles en las paradas. En general, los resultados indican que hay mejora con los horarios visibles en la parada.

Tabla 54

Visibilidad de los horarios de los buses según las mujeres.

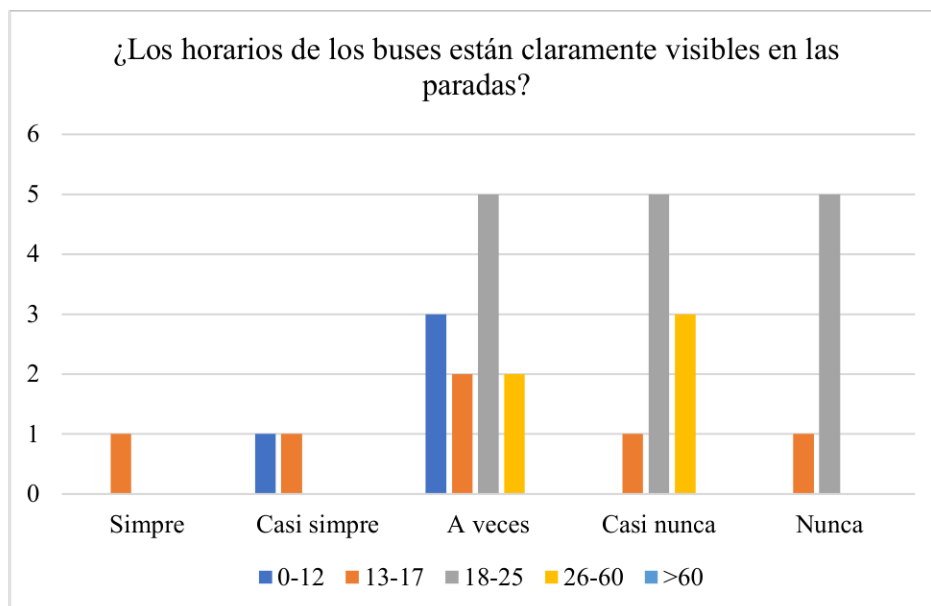
¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	1	3	0	0
13-17	1	1	2	1	1

18-25	0	0	5	5	5
26-60	0	0	2	3	0
>60	0	0	0	0	0
Total	1	2	12	9	6

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 65

Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según las mujeres.



Ambas líneas.

Masculino.

En la tabla 55 los encuestados, de todas las edades respondieron que “Siempre”, “Casi siempre” y “A veces” nos da a entender que los horarios de los buses no siempre están claramente visibles en las paradas. Los grupos de 18-25 años, 26-60 años y >60 respondieron que “Casi nunca”

y “Nunca” los horarios de los buses no están claramente visibles en las paradas. En general, los resultados indican que hay mejora con los horarios visibles en la parada.

Tabla 55

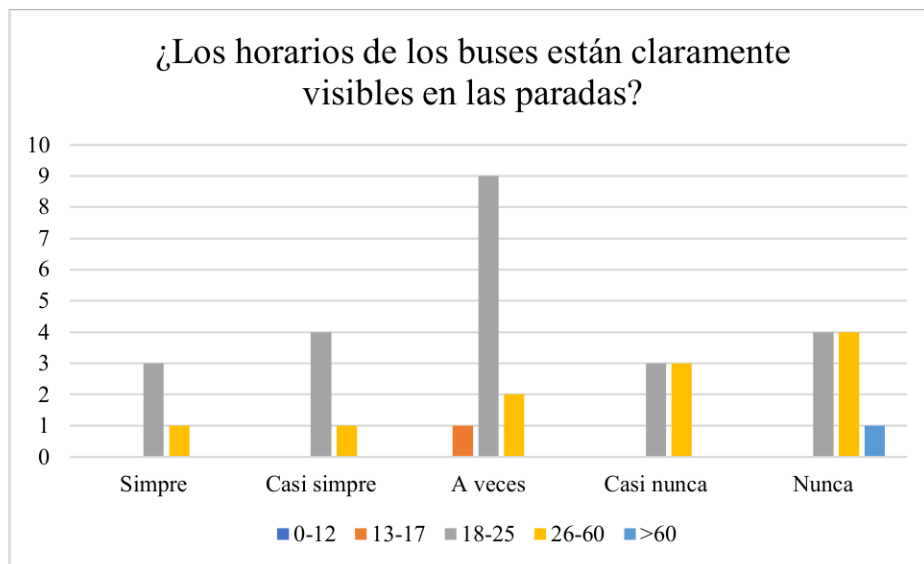
Visibilidad de los horarios de los buses según los hombres.

¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	0	1	0	0
18-25	3	4	9	3	4
26-60	1	1	2	3	4
>60	0	0	0	0	1
Total	4	5	12	6	9

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 66

Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según los hombres.



Femenino

La mayoría de los encuestados, especialmente los de 26-60 años consideran que los horarios no están claramente visibles. Los grupos de 18-25 años tienen opiniones divididas, mientras que los de 0-12 y 13-17 años no opinan al respecto.

Tabla 56

Visibilidad de los horarios de los buses según las mujeres.

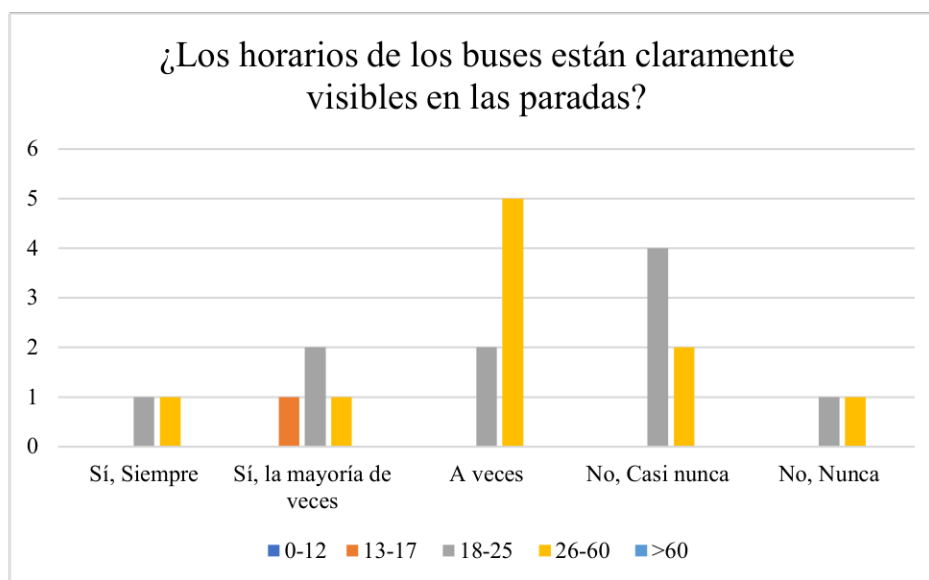
¿Los horarios de los buses están claramente visibles en las paradas?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	1	2	2	4	1
26-60	1	1	5	2	1

>60	0	0	0	0	0
Total	2	4	7	6	2

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 67

Respuestas de los horarios de visibilidad de los buses según las mujeres.



Pregunta 5. ¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?

Línea 16

Masculino

La información que nos da la tabla 57, la mayoría de encuestados, excepto los mayores de 60 años, han seleccionado que la información es adecuada “Sí, la mayoría de veces” o “A veces”. El grupo de 18-25 años es el que más respuestas tiene de “Sí, siempre” y también un gran número de respuestas a “No, nunca”. El grupo de edad >60 años están insatisfechos a la información

proporcionada. En general, la información se considera adecuada por una parte importante de los usuarios se debe mejorar para los adultos mayores.

Tabla 57

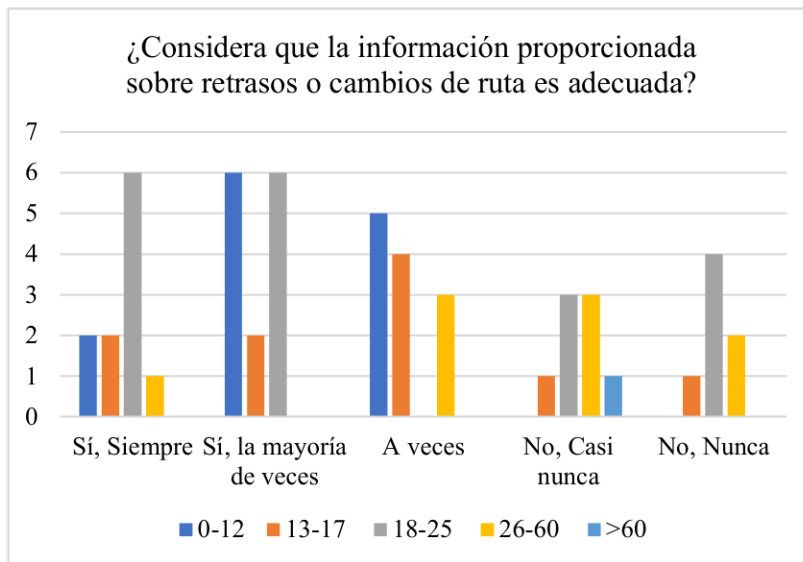
Opinión de los hombres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.

¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
0-12	2	6	5	0	0
13-17	2	2	4	1	1
18-25	6	6	0	3	4
26-60	1	0	3	3	2
>60	0	0	0	1	0
Total	11	14	12	8	7

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 68

Respuestas de los hombres en relación con los retrasos de los buses.



Femenino

La tabla 58 se identificó que 17 encuestados de 52 respondieron “A veces” lo que quiere decir que la información no es del todo claro. El grupo de 18-25 años es el que muestra más desconcierto, con 6 personas respondiendo “No, casi nunca” y 1 persona “No, nunca”. En general los grupos de 0-12 y 13-17 años muestran mayor conformidad, aunque con una muestra menor. Es por eso que se debe mejorar la información sobre los retrasos o cambios de ruta.

Tabla 58

Opinión de las mujeres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.

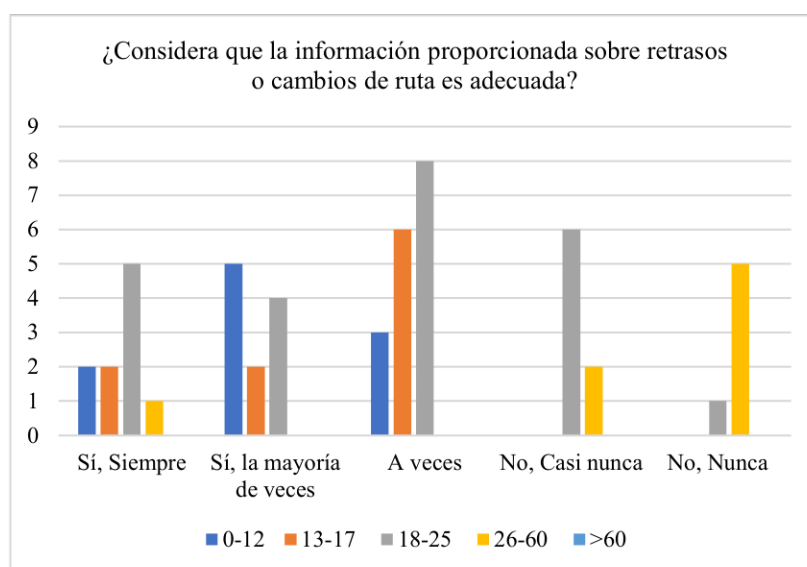
¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
---	-------------	-------------------------	---------	----------------	-----------

0-12	2	5	3	0	0
13-17	2	2	6	0	0
18-25	5	4	8	6	1
26-60	1	0	0	2	5
>60	0	0	0	0	0
Total	10	11	17	8	6

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 69

Respuestas de las mujeres en relación a los retrasos del transporte.



Línea 100

Masculino

La tabla 59 indica que los grupos de edades de 13-17 años, 18-25 años, 26-60 años y >60 años consideran que “Siempre”, “Casi siempre” y “A veces” la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es la adecuada, el grupo de 0-12 años consideran que “Casi nunca” y “Nunca” la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada. En esta pregunta se puede observar la insatisfacción de la mayoría de los grupos, se debe mejorar la comunicación con los retrasos o cambio de rutas del bus.

Tabla 59

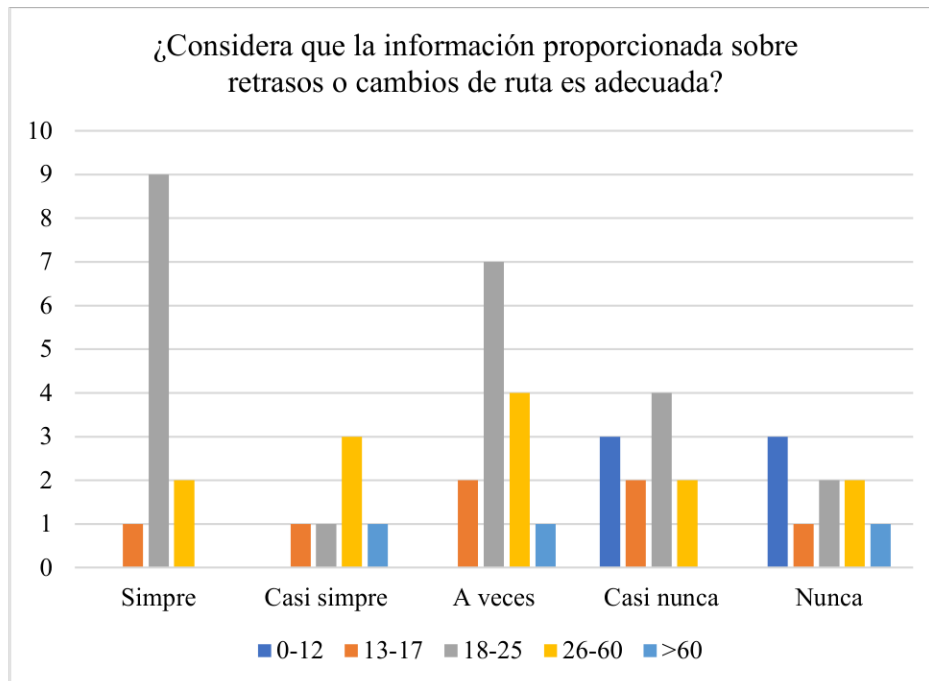
Opinión de los hombres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.

¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	3	3
13-17	1	1	2	2	1
18-25	9	1	7	4	2
26-60	2	3	4	2	2
>60	0	1	1	0	1
Total	12	6	14	11	9

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 70

Respuestas de los hombres relacionado a la demora de los buses.



Femenino

Los grupos 13-17 años y 18-25 años consideran que “Siempre”, “Casi siempre” y “A veces” la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es la adecuada, el grupo de 0-12 años consideran que “Casi nunca” la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada. En esta pregunta se puede observar la insatisfacción de la mayoría de los grupos, se debe mejorar la comunicación sobre los retrasos o cambio de rutas del bus.

Tabla 60

Opinión de las mujeres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.

¿Considera que la información proporcionada sobre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
---	---------	--------------	---------	------------	-------

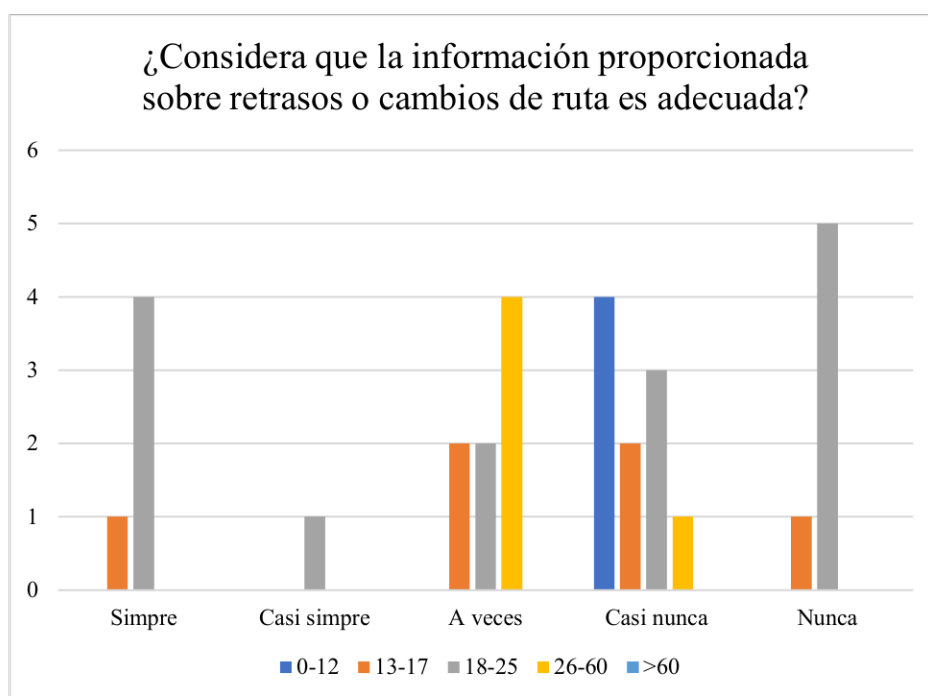
retrasos o cambios de
ruta es adecuada?

0-12	0	0	0	4	0
13-17	1	0	2	2	1
18-25	4	1	2	3	5
26-60	0	0	4	1	
>60	0	0	0	0	0
Total	5	1	8	10	6

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 71

Respuestas de las mujeres de los retrasos de los buses.



Ambas líneas

Masculinos

Los grupos 13-17 años consideran que “Casi siempre” la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es la adecuada, el grupo de 18-25 años consideran que “Casi siempre” y “A veces”, el grupo de 26-60 años consideran que “A veces” y “Casi nunca”, el último grupo de >60 años considera que “No Nunca”. En esta pregunta se puede observar la insatisfacción de la mayoría de los grupos, se debe mejorar la comunicación sobre los retrasos o cambio de rutas del bus.

Tabla 61

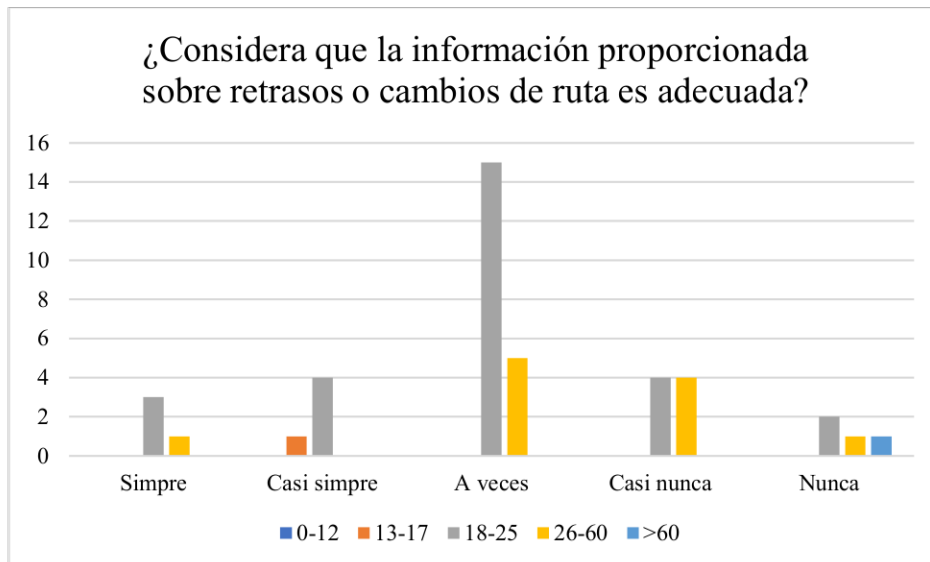
Opinión de los hombres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.

¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	No Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	3	4	10	4	2
26-60	1	0	5	4	1
>60	0	0	0	0	1
Total	4	5	15	8	4

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 72

Respuestas de los hombres de los retrasos de los buses.



Femenino

Según la tabla 62, los grupos de 26-60 años consideran que la información no es adecuada, o que solo a veces lo es. El grupo de 18-25 años tienen opiniones divididas, mientras que los de 0-12 y 13-17 años no opinan al respecto.

Tabla 62

Opinión de las mujeres sobre la información de los retrasos o cambios de ruta de los buses.

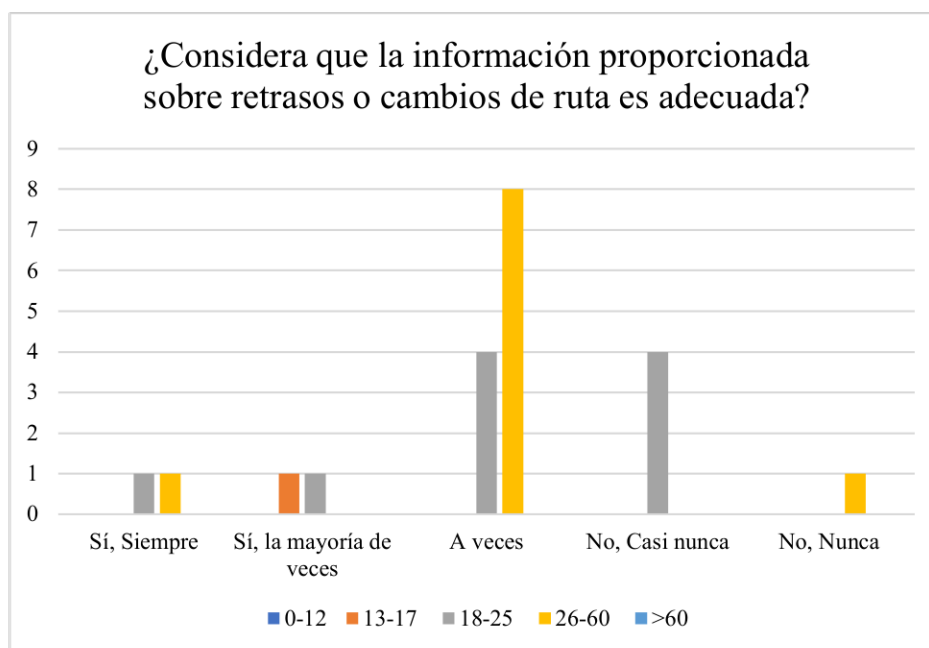
¿Considera que la información proporcionada sobre retrasos o cambios de ruta es adecuada?					
	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	1	1	4	4	0

26-60	1	0	8	0	1
>60	0	0	0	0	0
Total	2	2	12	4	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 73

Respuestas de las mujeres sobre la satisfacción del transporte público.



Pregunta 6. ¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?

Línea 16

Masculino

La información de la tabla 63 nos da a entender que, sin importar el rango de edad, la respuesta más común entre los encuestados es “Sí, la mayoría de las veces” o “A veces” lo que quiere decir que no son del todo satisfactorios. El grupo de 18-25 años es el que más responde con “Sí, la mayoría de veces”, mientras que las personas mayores a 60 años es el que menos lo hace. En general, los asientos se podrían mejorar para satisfacer a todos los usuarios.

Tabla 63

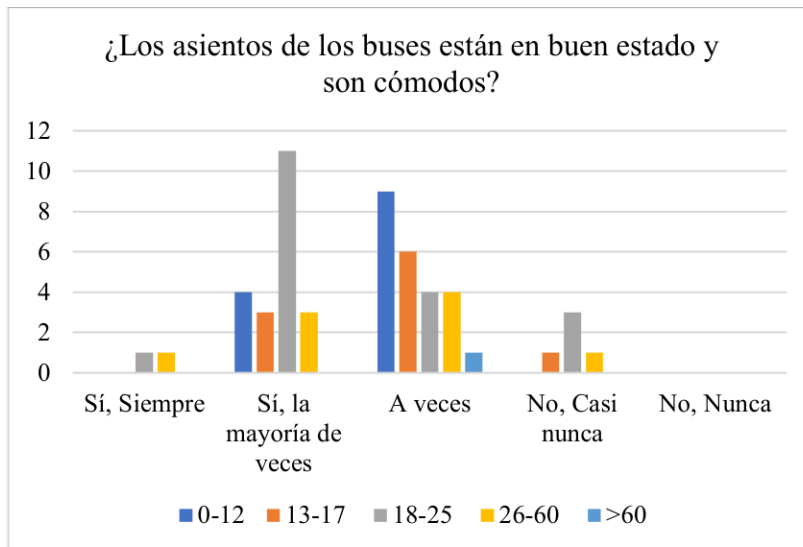
Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según los hombres.

¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
0-12	0	4	9	0	0
13-17	0	3	6	1	0
18-25	1	11	4	3	0
26-60	1	3	4	1	0
>60	0	0	1	0	0
Total	2	21	24	5	0

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 74

Respuestas de los hombres sobre la evaluación de los asientos.



Femenino

Según la tabla 64, la mayoría de los encuestados (23 de 52) responde “Sí, la mayoría de veces”, aunque 18 opinan “A veces”. Los grupos de 0-12 y 26-60 años son los que muestran mayor satisfacción. En general se debe revisar los asientos porque a pesar de que la mayoría apruebe el estado de los asientos hay un sector que experimenta incomodidad.

Tabla 64

Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según las mujeres.

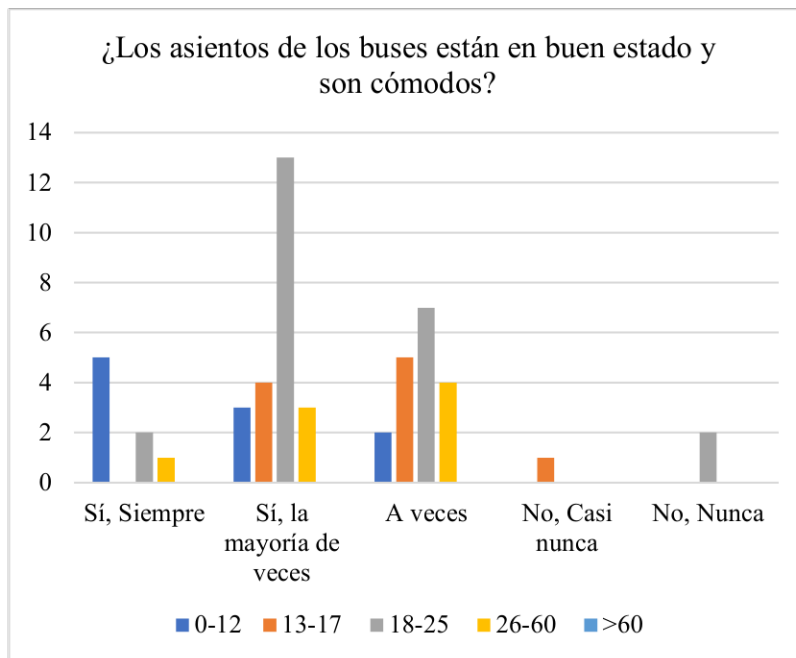
¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
0-12	5	3	2	0	0
13-17	0	4	5	1	0
18-25	2	13	7	0	2

26-60	1	3	4	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	8	23	18	1	2

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 75

Respuestas de las mujeres sobre la evaluación de los asientos.



Línea 100

Masculino

En general, los usuarios de esta línea de bus si están a gusto con los asientos, pero hay un margen de mejora, especialmente para los usuarios mayores. Se recomienda realizar mejoras en el estado y la comodidad de los asientos.

Tabla 65

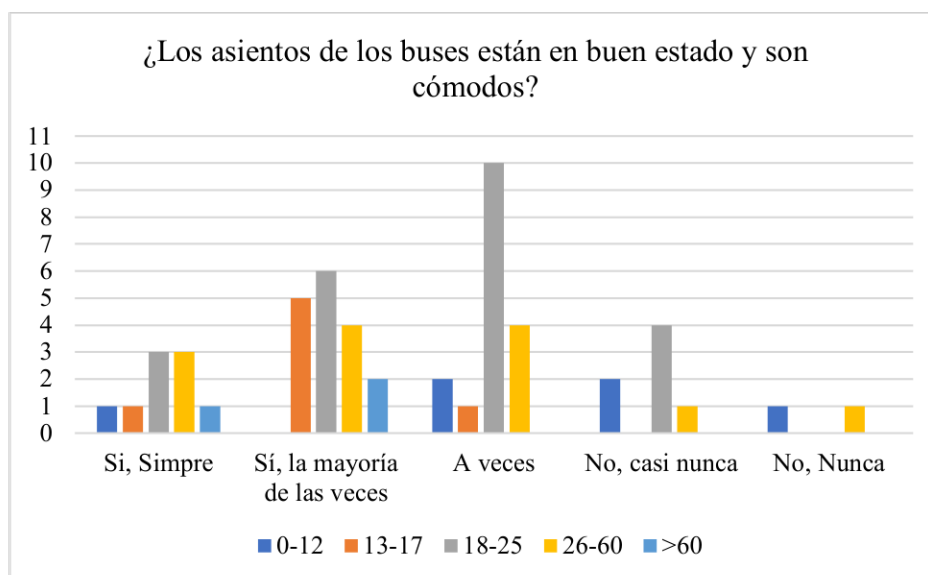
Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según los hombres.

¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?	Si, Siempre	Sí, la mayoría de las veces	A veces	No, casi nunca	No, Nunca
0-12	1	0	2	2	1
13-17	1	5	1	0	0
18-25	3	6	10	4	0
26-60	3	4	4	1	1
>60	1	2	0	0	0
Total	9	17	17	7	2

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 76

Respuestas de los hombres sobre la evaluación de los asientos.



Femenino

En general, gran parte de los usuarios del bus están conformes con los asientos, pero hay un margen de mejora, especialmente para los usuarios de los grupos 0-12 años, 13-17 años y 18-25 años. Cumple con la satisfacción de los usuarios.

Tabla 66

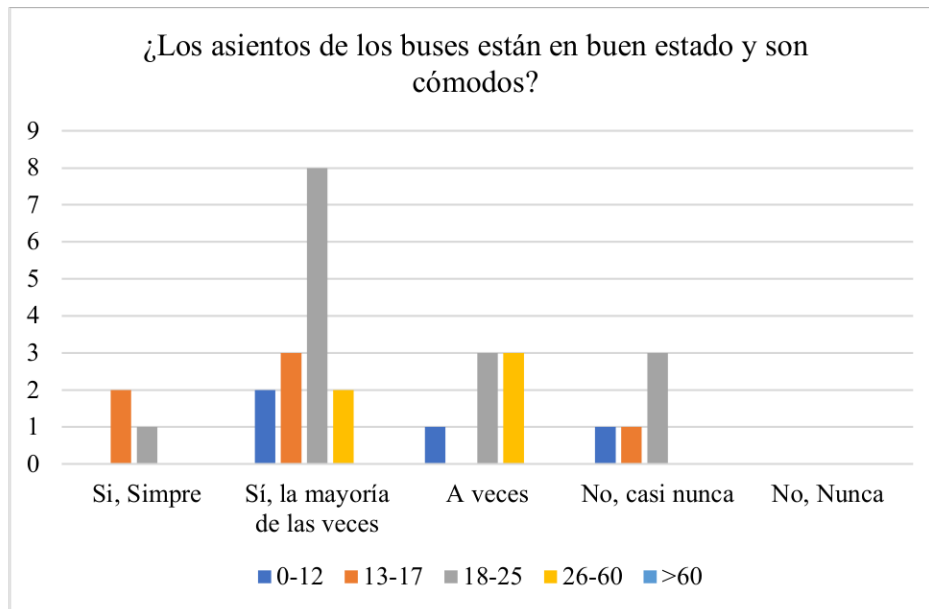
Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según las mujeres.

¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?	Si, Siempre	Sí, la mayoría de las veces	A veces	No, casi nunca	No, Nunca
0-12	0	2	1	1	0
13-17	2	3	0	1	0
18-25	1	8	3	3	0
26-60	0	2	3	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	3	15	7	5	0

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 77

Respuestas de las mujeres sobre la evaluación de los asientos.



Ambas líneas

Masculino

En general, un mayor número de usuarios encuestados si están conformes con los asientos de los buses, pero hay un sector importante que experimenta incomodidad o problemas con los asientos de forma regular. Los resultados sugieren que los jóvenes son el grupo más satisfecho, mientras que los adultos mayores y un sector de adultos entre 18-25 años muestran una satisfacción más variable y una mayor proporción de respuestas negativas.

Tabla 67

Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según los hombres.

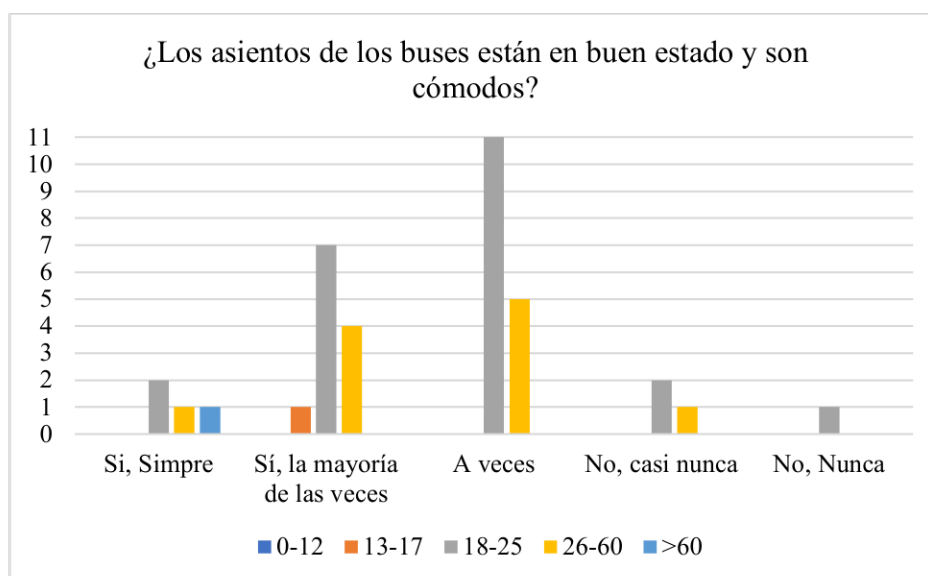
¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?	Si, Siempre	Sí, la mayoría de las veces	A veces	No, casi nunca	No, Nunca
--	-------------	-----------------------------	---------	----------------	-----------

0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	2	7	11	2	1
26-60	1	4	5	1	0
>60	1	0	0	0	0
Total	4	12	16	3	1

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 78

Respuestas de los hombres sobre la evaluación de los asientos.



Femenino

Los grupos de 26-60 años consideran que los asientos están en buen estado, aunque un pequeño porcentaje opinan diferente. El grupo de 18-25 años tienen opiniones divididas, mientras que los de 0-12 y 13-17 años no tienen opinión al respecto.

Tabla 68

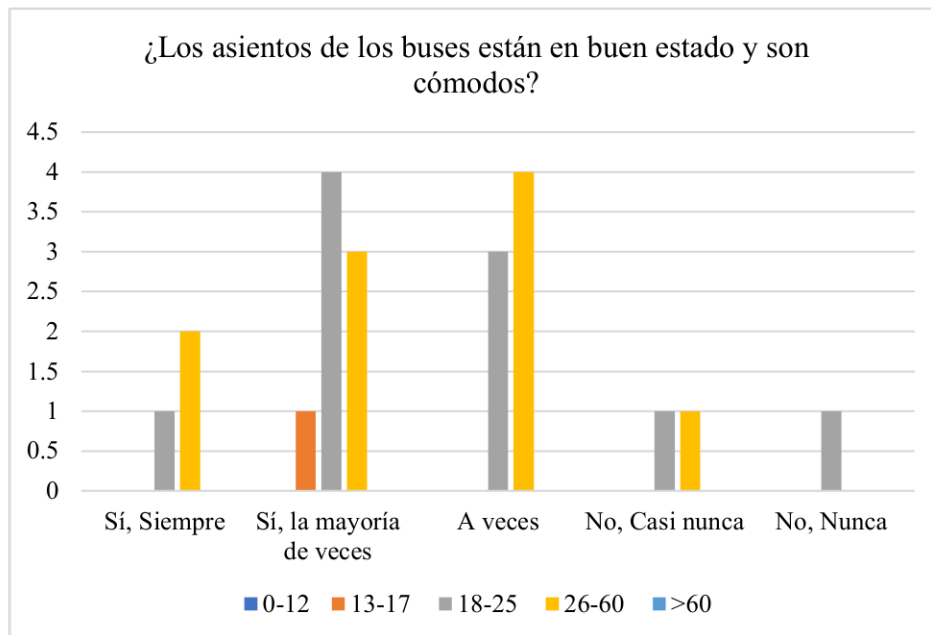
Evaluación de comodidad y buen estado de los asientos según las mujeres.

¿Los asientos de los buses están en buen estado y son cómodos?	Sí, Siempre	Sí, la mayoría de veces	A veces	No, Casi nunca	No, Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	1	4	3	1	1
26-60	2	3	4	1	0
>60	0	0	0	0	0
Total	3	8	7	2	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 79

Respuestas de las mujeres sobre la evaluación de los asientos.



Pregunta 7. ¿Los buses están limpios?

Línea 16

Masculino

La tabla 69, la respuesta más común de los encuestados es “Casi siempre” o “A veces” lo que quiere decir que la limpieza de los buses no es muy satisfactoria. El grupo de 18-25 años es el que más responde “Siempre”, mientras que el grupo de 60 años es el que menos hace.

Tabla 69

Frecuencia de la limpieza de los buses según los hombres.

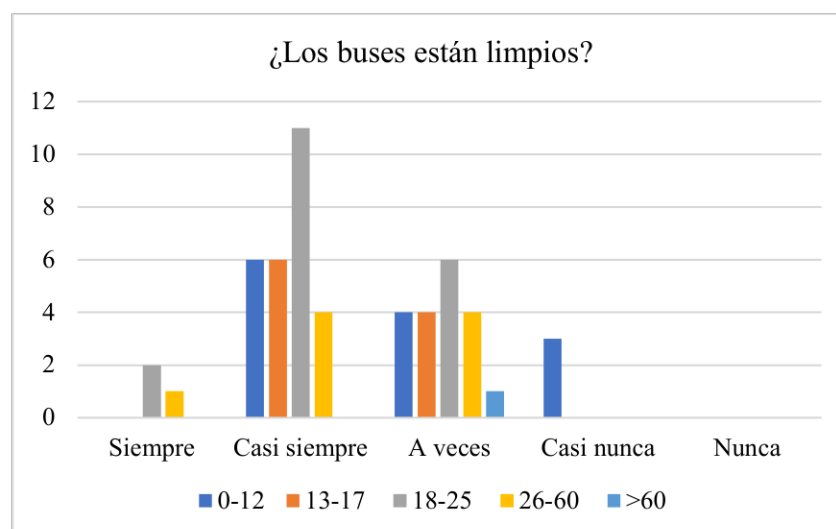
¿Los buses están limpios?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	6	4	3	0
13-17	0	6	4	0	0

18-25	2	11	6	0	0
26-60	1	4	4	0	0
>60	0	0	1	0	0
Total	3	27	19	3	0

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 80

Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres.



Femenino

La tabla 70, los encuestados de 26-60 años opinan que los buses están “Casi siempre” limpios, aunque 16 opinan que “A veces”, señalando que la limpieza no es constante. Los grupos de 0-12 y 18-25 años son los de mayor satisfacción con respuestas señaladas de “Siempre” y “Casi

siempre”. El grupo de 13-17 años es el que más duda sobre la limpieza con 5 respuestas de “A veces”.

Tabla 70

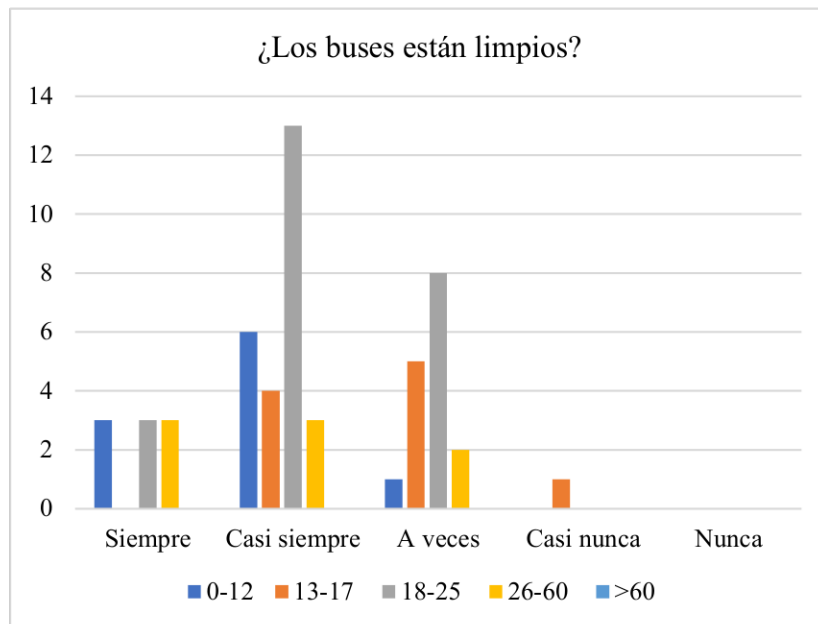
Frecuencia de la limpieza de los buses según las mujeres.

¿Los buses están limpios?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	3	6	1	0	0
13-17	0	4	5	1	0
18-25	3	13	8	0	0
26-60	3	3	2	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	9	26	16	1	0

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 81

Respuestas sobre la limpieza de los buses según las mujeres.



Línea 100

Masculino

En general, los usuarios encuestados tienen una mejor percepción sobre la limpieza de los buses. Los resultados sugieren que los jóvenes son el grupo más satisfecho, mientras que los adultos mayores y un sector de adultos entre 26-60 años muestran una satisfacción más variable y una mayor proporción de respuestas negativas.

Tabla 71

Frecuencia de la limpieza de los buses según los hombres.

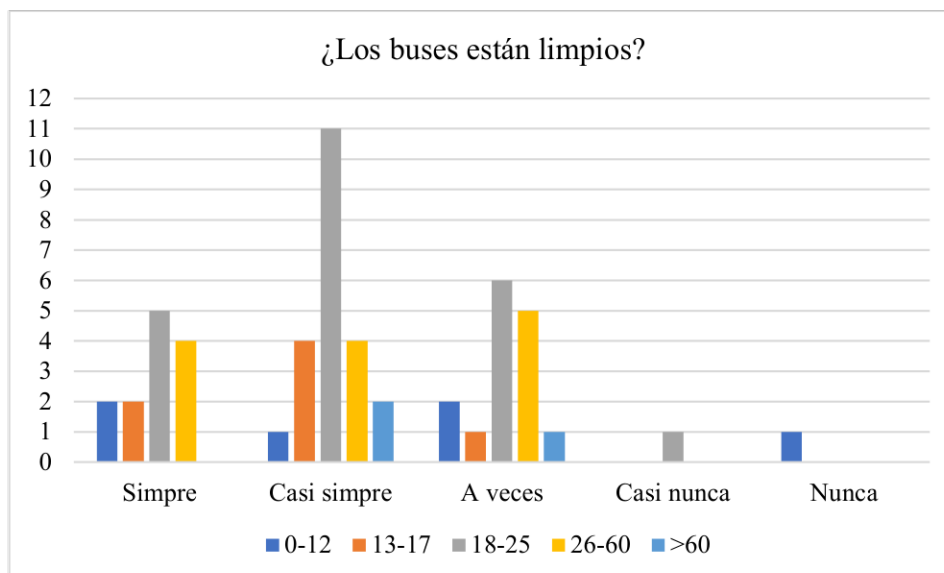
¿Los buses están limpios?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	2	1	2	0	1
13-17	2	4	1	0	0

18-25	5	11	6	1	0
26-60	4	4	5	0	0
>60	0	2	1	0	0
Total	13	22	15	1	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 82

Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres.



Femenino

Todos los grupos de edades se encuentra satisfechos con la limpieza de los buses, pero tenemos algunas excepciones que deben mejorara con la limpieza de los buses para poder mejor la experiencia de las usuarias con son en el grupo de 0-12 años, 13-17 años y 18-25 años

Tabla 72

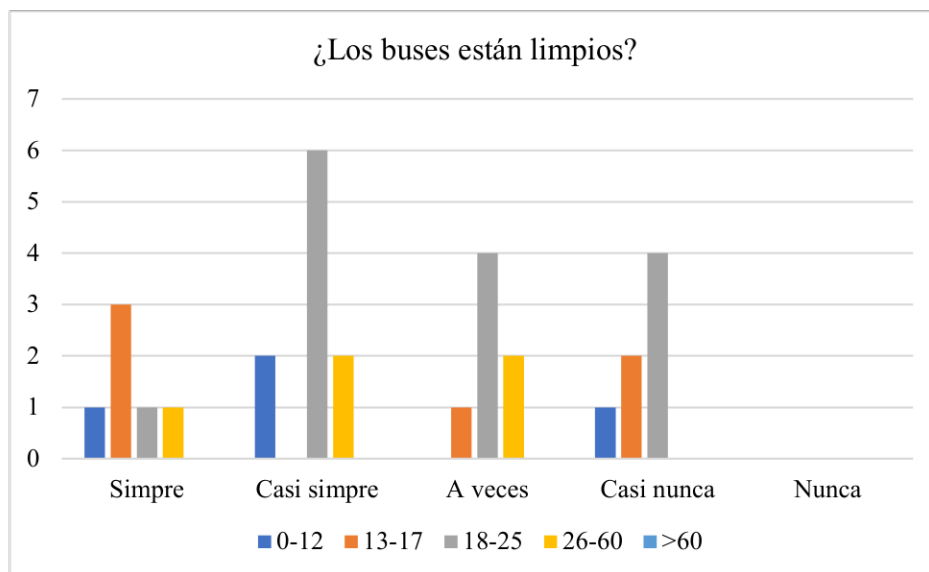
Frecuencia de la limpieza de los buses según las mujeres.

¿Los buses están limpios?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	1	2	0	1	0
13-17	3	0	1	2	0
18-25	1	6	4	4	0
26-60	1	2	2	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	6	10	7	7	0

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 83

Respuestas sobre la limpieza de los buses según las mujeres.



Ambas líneas

Masculino

La tabla 73 muestra que la mayoría de grupos están satisfechos con la limpieza de los buses, el grupo 18-25 años no están de todo satisfecho con la limpieza. Por ende, deberían mejorar la limpieza para ese grupo. 96

Tabla 73

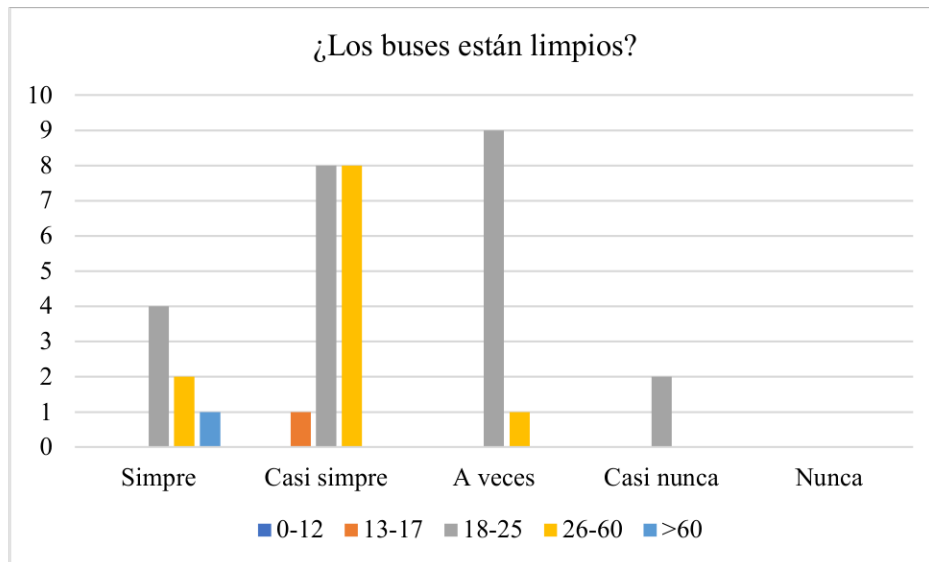
Frecuencia de la limpieza de los buses según los hombres.

¿Los buses están limpios?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	4	8	9	2	0
26-60	2	8	1	0	0
>60	1	0	0	0	0
Total	7	17	10	2	0

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 84

Respuestas sobre la limpieza de los buses según los hombres.



Femenino

Según la tabla 74, los grupos de 26-60 años opinan que los buses están “Casi siempre” limpios. Sin embargo, un pequeño porcentaje de usuarios opina que los buses “A veces” o “Casi nunca” están limpios. El grupo de 18-25 años opinan divididamente, mientras que los de 0-12 y 13-17 años no tienen opinión al respecto.

Tabla 74

Frecuencia de la limpieza de los buses según las mujeres.

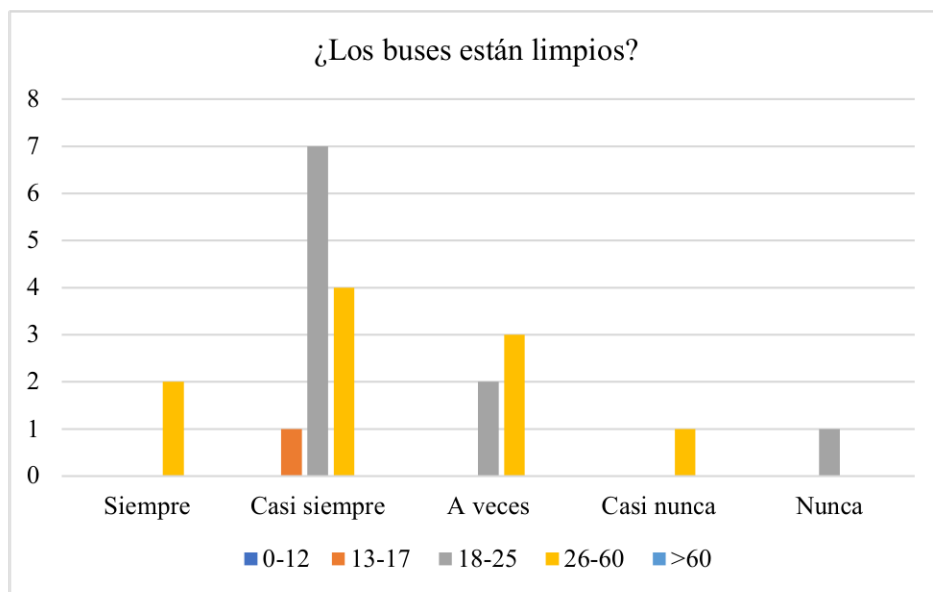
¿Los buses están limpios?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	0	7	2	0	1
26-60	2	4	3	1	0
>60	0	0	0	0	0

Total	2	12	5	1	1
-------	---	----	---	---	---

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 85

Respuestas sobre la limpieza de los buses según las mujeres.



Pregunta 8. ¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?

Línea 16

Masculino

En la tabla 75 se indica que la mayoría de encuestados responden “A veces” o “Casi nunca”, lo que sugiere que no son del todo accesible los buses. El grupo de 18-25 años responde más con “Siempre” o “Casi siempre”, mientras que las personas mayores a 60 años es el que menos

lo hace. En general, se debe implementar mejoras en la accesibilidad de los buses para personas con movilidad reducida.

Tabla 75

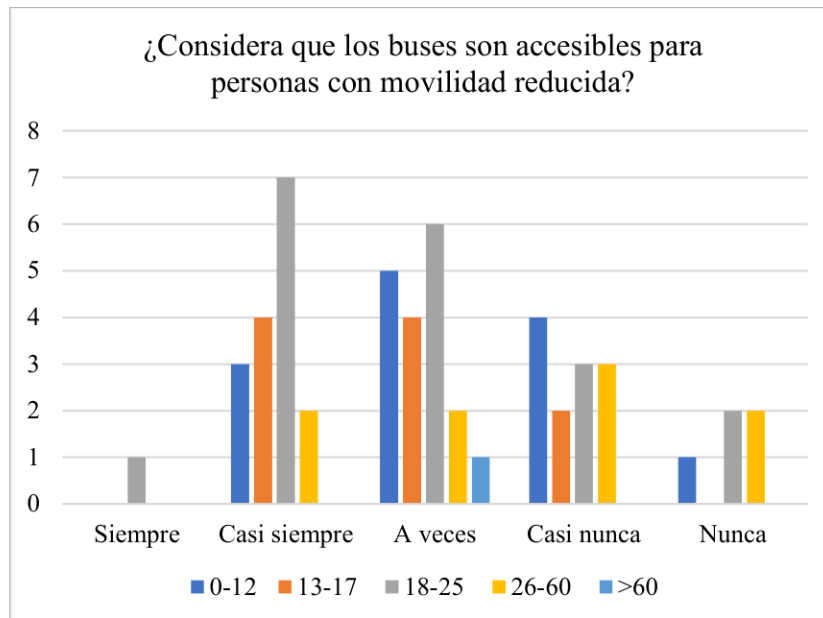
Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres.

¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	3	5	4	1
13-17	0	4	4	2	0
18-25	1	7	6	3	2
26-60	0	2	2	3	2
>60	0	0	1	0	0
Total	1	16	18	12	5

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 86

Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres.



Femenino

La mayoría de los encuestados de la tabla 76 responde “A veces” señalando que la accesibilidad no es consistente. El grupo de 18-25 años es el más inconforme con 4 personas respondiendo “Casi nunca” y 2 personas “Nunca”. Los grupos de 0-12 y 13-17 años son los que más satisfacción tienen, aunque con una muestra menor.

Tabla 76

Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según las mujeres.

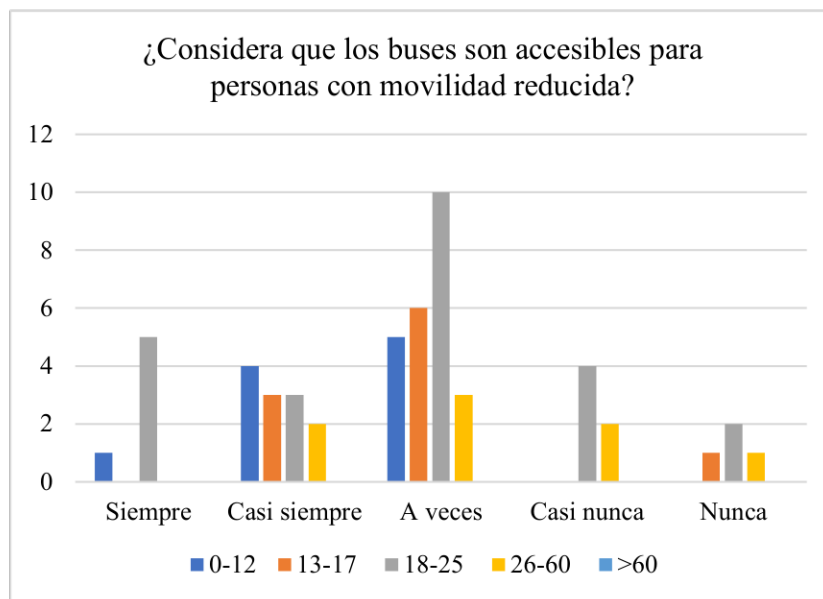
¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Frecuencia				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	1	4	5	0	0
13-17	0	3	6	0	1

18-25	5	3	10	4	2
26-60	0	2	3	2	1
>60	0	0	0	0	0
Total	6	12	24	6	4

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025

Figura 87

Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según las mujeres.



Línea 100

Masculino

La tabla 77, los encuestados de todas las edades consideran que los buses solo son accesibles "A veces" o "Casi siempre". Muy pocas personas creen que los buses "Siempre" son accesibles con dos 2 respuestas.12 personas opinan que los buses "Casi nunca" o "Nunca" son accesibles. El grupo de 18-25 años es el que más respondió "A veces". Los mayores de 60 años,

quienes podrían necesitar más accesibilidad, solo dieron 3 respuestas en total, destacando 1 en "A veces" y 1 en "Nunca". En general, la accesibilidad de los buses es deficiente, ya que pocas personas los consideran siempre accesibles y hay varias respuestas en las categorías negativas.

Tabla 77

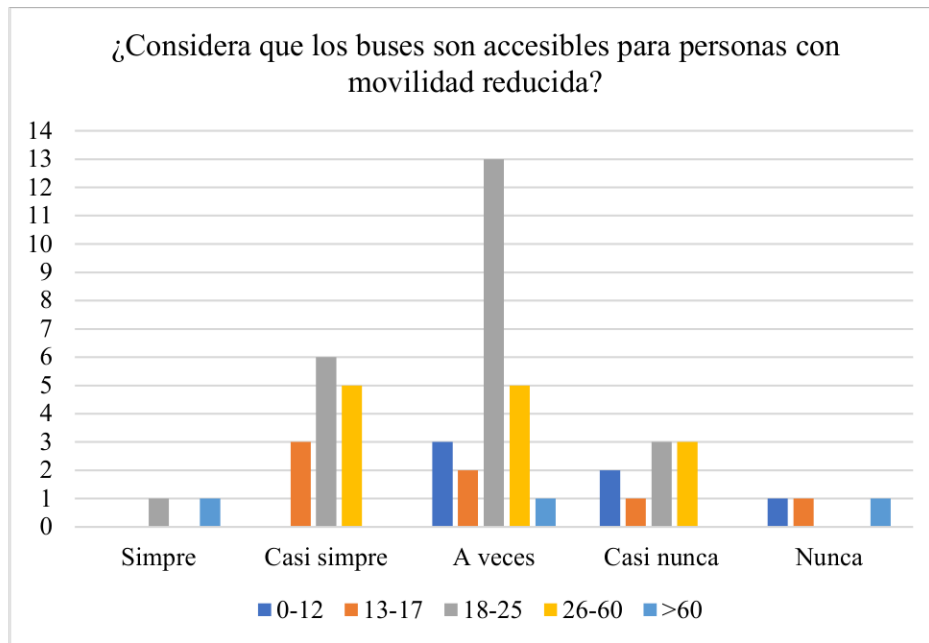
Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres.

¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	3	2	1
13-17	0	3	2	1	1
18-25	1	6	13	3	0
26-60	0	5	5	3	0
>60	1	0	1	0	1
Total	2	14	24	9	3

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 88

Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres.



Femenino

La tabla 78 nos indica que el grupo de 3-17 años la mayoría de los encuestados de este grupo opina que los buses son accesibles "A veces", el grupo de 18-25 años las opiniones están divididas en este grupo. Si bien la mayoría opina que los autobuses son accesibles "A veces", también hay un número importante de personas que los consideran "Casi nunca" o "Nunca" accesibles, el grupo de 26-60 años la mayoría de los encuestados de este grupo opina que los autobuses son accesibles "A veces". Los datos sugieren que el acceso a los buses para personas con movilidad reducida es una cuestión que demanda atención.

Tabla 78

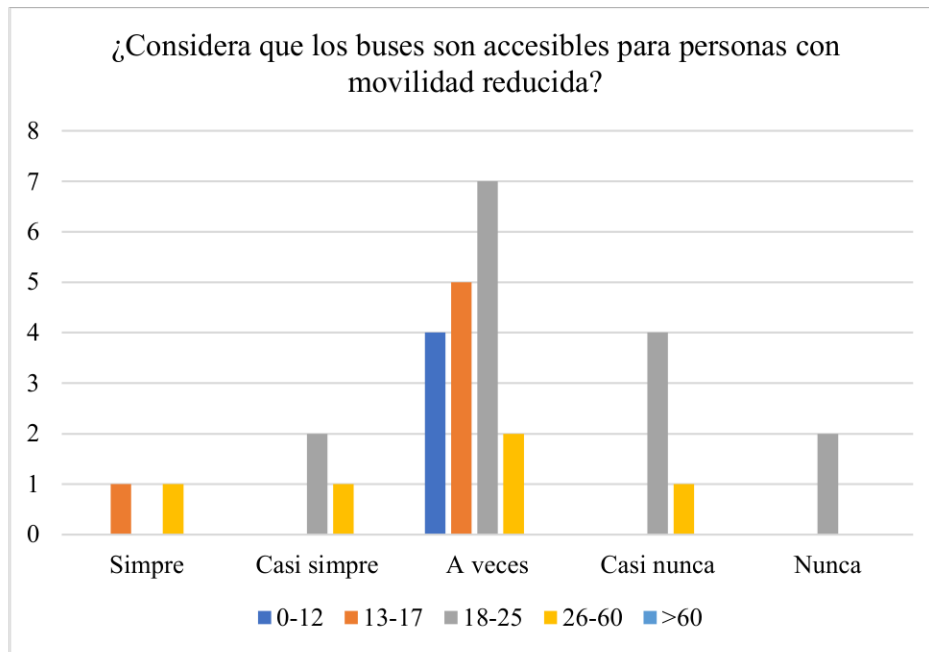
Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según las mujeres.

¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	4	0	0
13-17	1	0	5	0	0
18-25	0	2	7	4	2
26-60	1	1	2	1	0
>60	0	0	0	0	0
Total	2	3	18	5	2

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 89

Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según las mujeres.



Ambas Líneas

Masculino

En la tabla 79 el grupo de 13-17 años muestran una satisfacción negativa. El grupo de 18-25 años muestra una gran variedad de respuestas, con la mayoría concentrada en las categorías "Siempre" y "Casi siempre", pero también con respuestas en todas las demás categorías. El grupo de 26-60 años muestran una percepción variada, con respuestas en todas las categorías, pero con una mayor concentración en las categorías "Casi siempre" y "A veces". En general, los usuarios tienen una satisfacción positiva sobre la accesibilidad de los buses para personas con movilidad reducida, aunque no perfecta.

Tabla 79

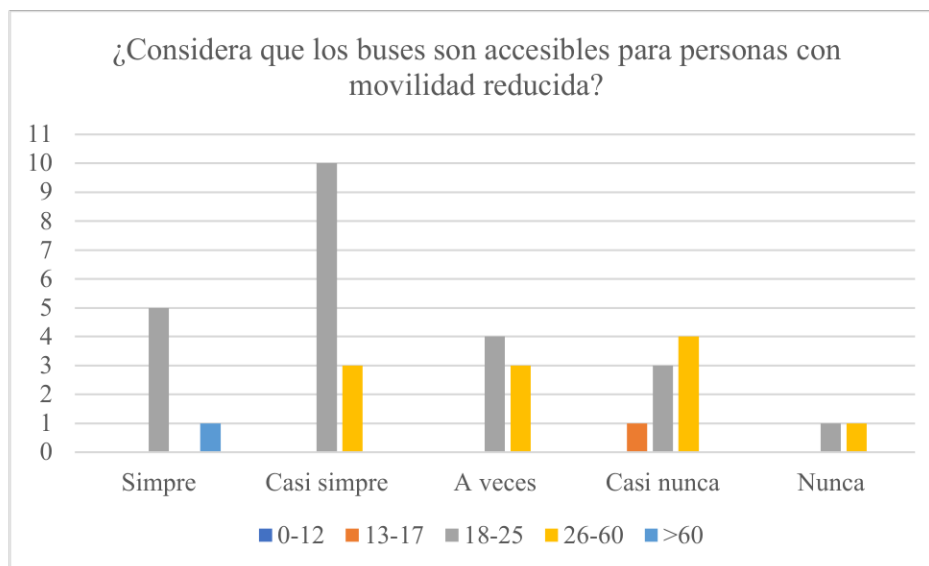
Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según los hombres.

¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	0	0	1	0
18-25	5	10	4	3	1
26-60	0	3	3	4	1
>60	1	0	0	0	0
Total	6	13	7	8	2

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 90

Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según los hombres.



Femenino

La mayoría de los encuestados, especialmente los de 18-25 años y de 26-60 años consideran que los buses no son accesibles, o que solo a veces lo son. Mientras que el grupo de 0-12 y 13-17 años no opinan al respecto.

Tabla 80

Frecuencia de accesibilidad para personas de movilidad reducida según las mujeres.

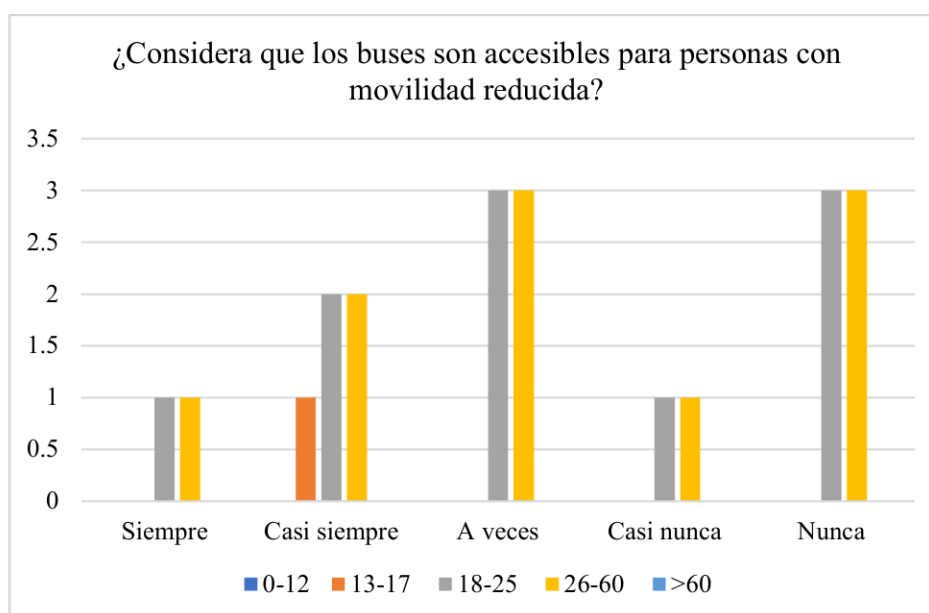
¿Considera que los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	1	2	3	1	3

26-60	1	2	3	1	3
>60	0	0	0	0	0
Total	2	5	6	2	6

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 91

Respuestas de las frecuencias de accesibilidad según las mujeres.



Pregunta 9. ¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?

Línea 16

Masculino

La tabla 81 muestra que la mayoría de los encuestados opinan que las paradas no son totalmente accesibles, especialmente las personas mayores de 60 años. Los grupos de 18-25 años

tienen una mayor percepción positiva, aunque tampoco la mayoría considera que las paradas sean siempre accesibles. En general, se sugiere que las paradas de los buses necesitan mejoras.

Tabla 81

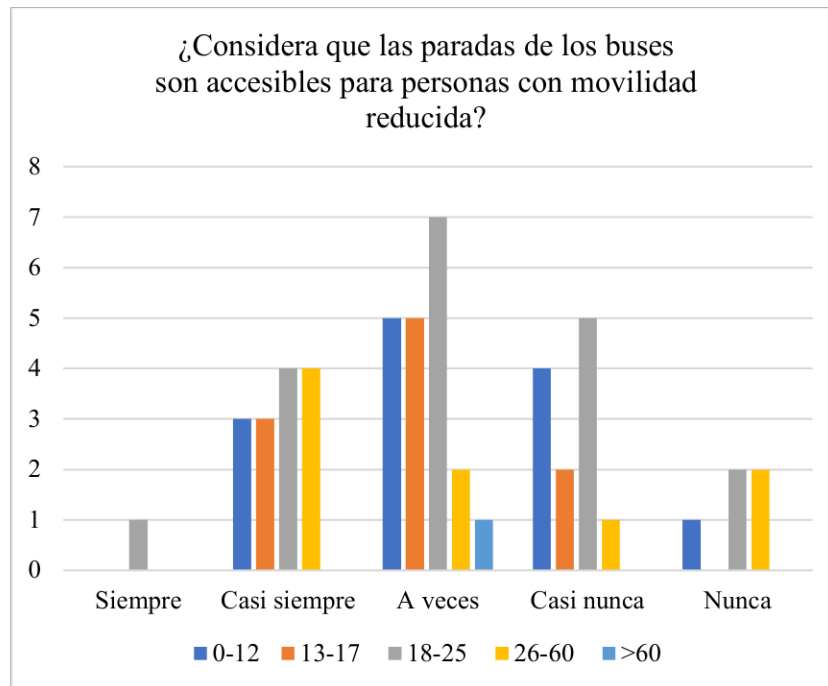
Accesibilidad de las paradas según los hombres.

¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?					
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	3	5	4	1
13-17	0	3	5	2	0
18-25	1	4	7	5	2
26-60	0	4	2	1	2
>60	0	0	1	0	0
Total	1	14	20	12	5

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 92

Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según los hombres.



Femenino

En esta tabla, los encuestados de 26-60 años opinan que “A veces” son accesibles, sugiriendo falta de inconsistencia. El grupo de 18-25 años es el más inconforme con 7 respuestas de “Casi nunca” y 2 de “Nunca”. Mientras que los de 0-12 y 13-17 años muestran mayor satisfacción, aunque con una muestra pequeña.

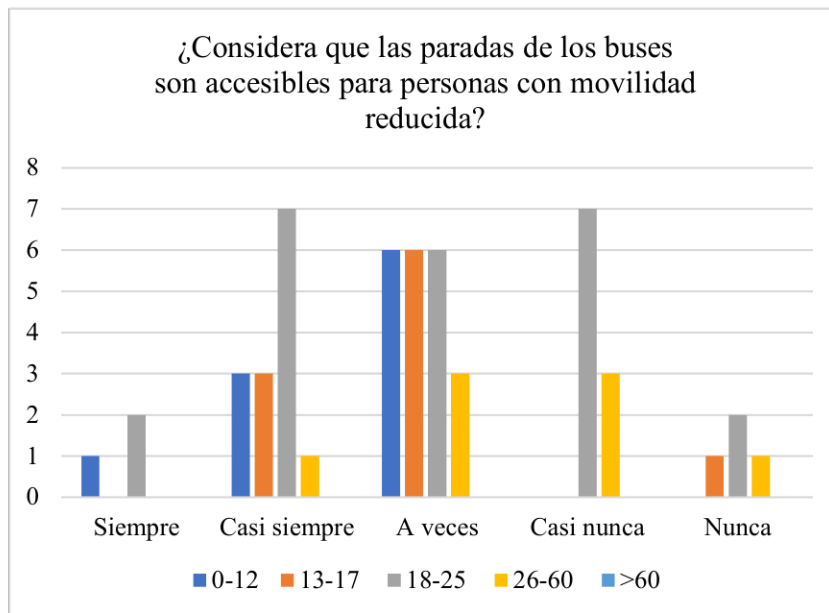
Tabla 82*Accesibilidad de las paradas según las mujeres.*

¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?					
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	1	3	6	0	0
13-17	0	3	6	0	1
18-25	2	7	6	7	2
26-60	0	1	3	3	1
>60	0	0	0	0	0
Total	3	14	21	10	4

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 93

Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según las mujeres.



Línea 100

Masculino

En la tabla 83 el grupo de 0-12 años muestran una percepción variada, con respuestas en todas las categorías. El grupo de 13-17 años muestran una tendencia negativa, debido que respondieron que "Casi nunca" y "Nunca". El grupo de 18-25 años y 26-60 años muestra una distribución similar de respuestas, con la mayoría concentrada en la categoría "A veces", pero también con respuestas en todas las demás categorías. El grupo de >60 años muestran una percepción negativa, ya que respondieron en las categorías de "A veces" y "Nunca". Las paradas de bus necesitan mejoras en cuanto a accesibilidad para personas con movilidad reducida.

Tabla 83

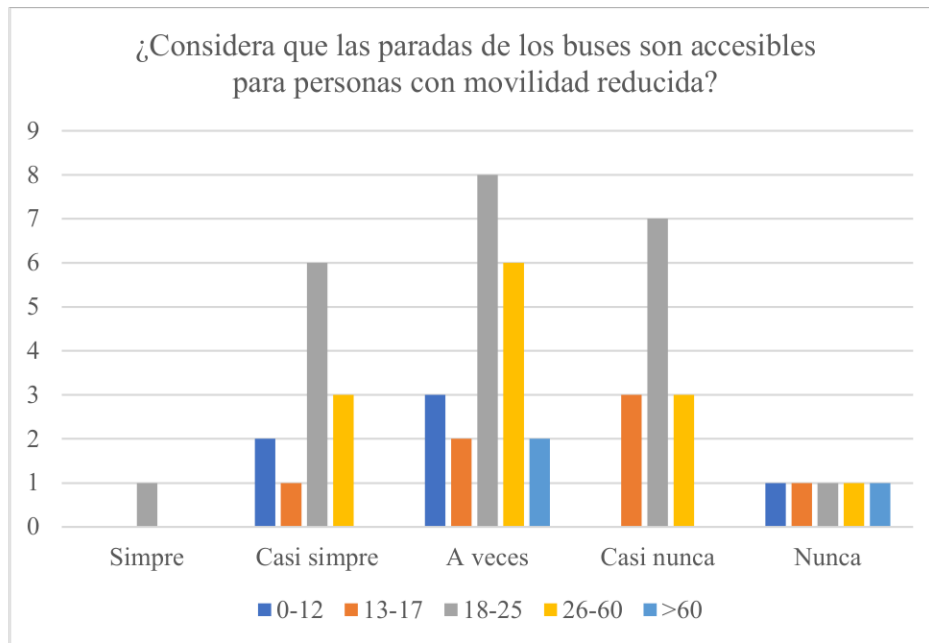
Accesibilidad de las paradas según los hombres.

¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	2	3	0	1
13-17	0	1	2	3	1
18-25	1	6	8	7	1
26-60	0	3	6	3	1
>60	0	0	2	0	1
Total	1	12	21	13	5

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 94

Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según los hombres.



Femenina

La mayoría de los encuestados considera que las paradas son accesibles "A veces", lo que sugiere que existen problemas de accesibilidad. El grupo de edad de 13-17 años es el que muestra una percepción más positiva, con 1 persona respondiendo "Siempre" y 2 "Casi siempre". Sin embargo, este mismo grupo también tiene 1 respuesta "A veces" y 2 "Casi nunca", lo que indica que la accesibilidad no es consistente. El grupo de edad de 26-60 años muestra una percepción variada, con respuestas en todas las categorías, pero con una mayor concentración en las categorías "A veces" y "Casi nunca". Las paradas de bus necesitan mejoras significativas en cuanto a accesibilidad para personas con movilidad reducida.

Tabla 84

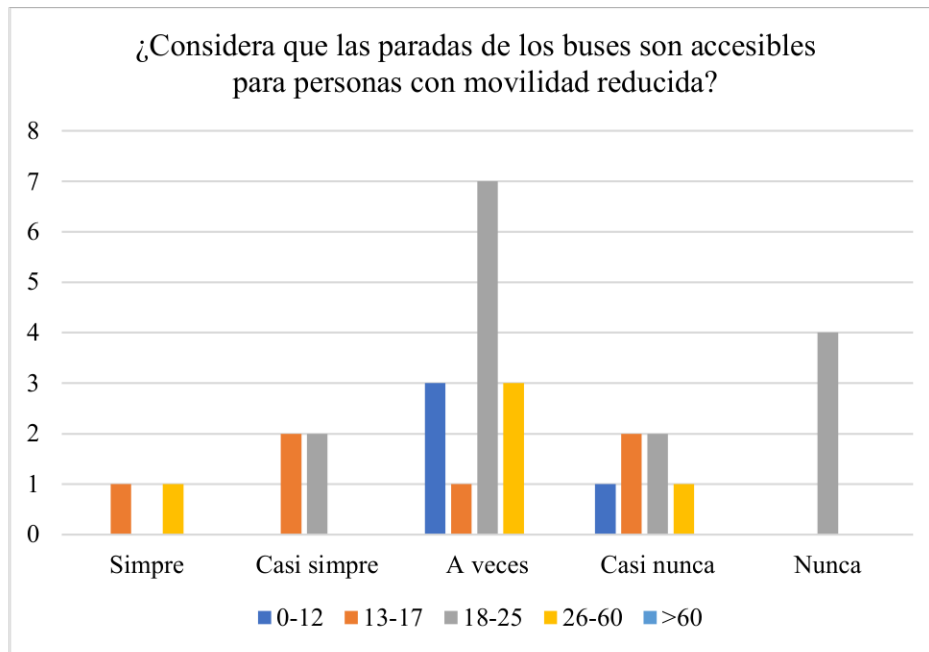
Accesibilidad de las paradas según las mujeres.

¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	3	1	0
13-17	1	2	1	2	0
18-25	0	2	7	2	4
26-60	1	0	3	1	0
>60	0	0	0	0	0
Total	2	4	14	6	4

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 95

Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según las mujeres.



Ambas líneas

Masculino

En la tabla 85 se observa que la percepción es variada. La mayoría de los encuestados considera que las paradas son accesibles "A veces", los grupos de edad de 26-60 años y mayores de 60 muestran una percepción más negativa, gran parte de los usuarios respondieron que "A veces", "Casi nunca" y "Nunca". Esto sugiere que las paradas presentan mayores dificultades de accesibilidad para estos grupos, posiblemente debido a la falta de elementos como rampas, pasamanos o espacios amplios.

Tabla 85

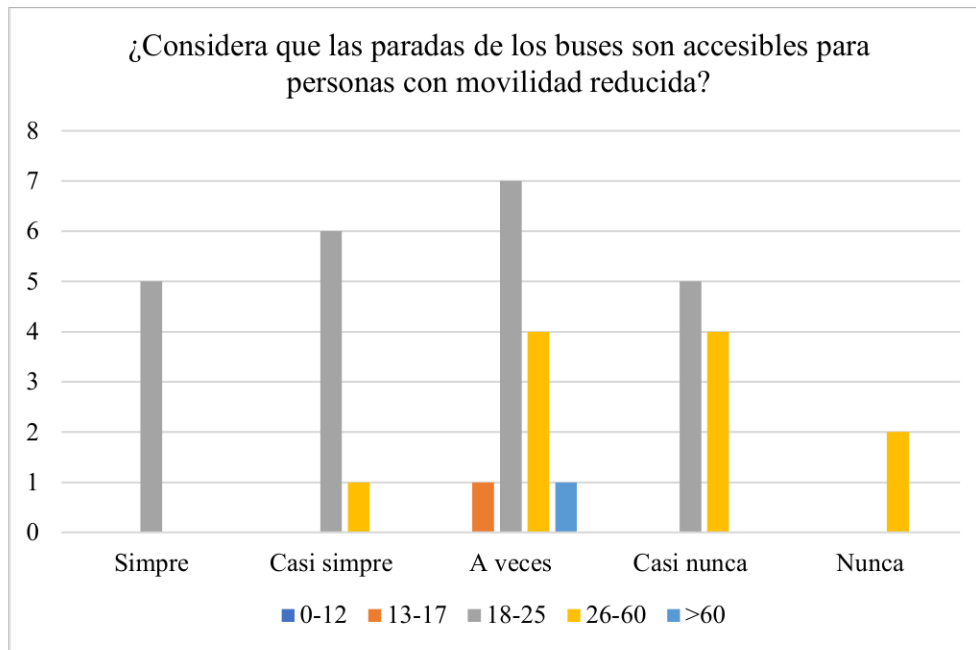
Accesibilidad de las paradas según los hombres.

¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	0	1	0	0
18-25	5	6	7	5	0
26-60	0	1	4	4	2
>60	0	0	1	0	0
Total	5	7	13	9	2

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 96

Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según los hombres.



Femenino

En la tabla 86 se muestra que el grupo de 18-25 años y de 26-60 años consideran que las paradas no son accesibles o que solo a veces lo son. Los de 0-12 y 13-17 años no tienen opinión al respecto.

Tabla 86

Accesibilidad de las paradas según las mujeres.

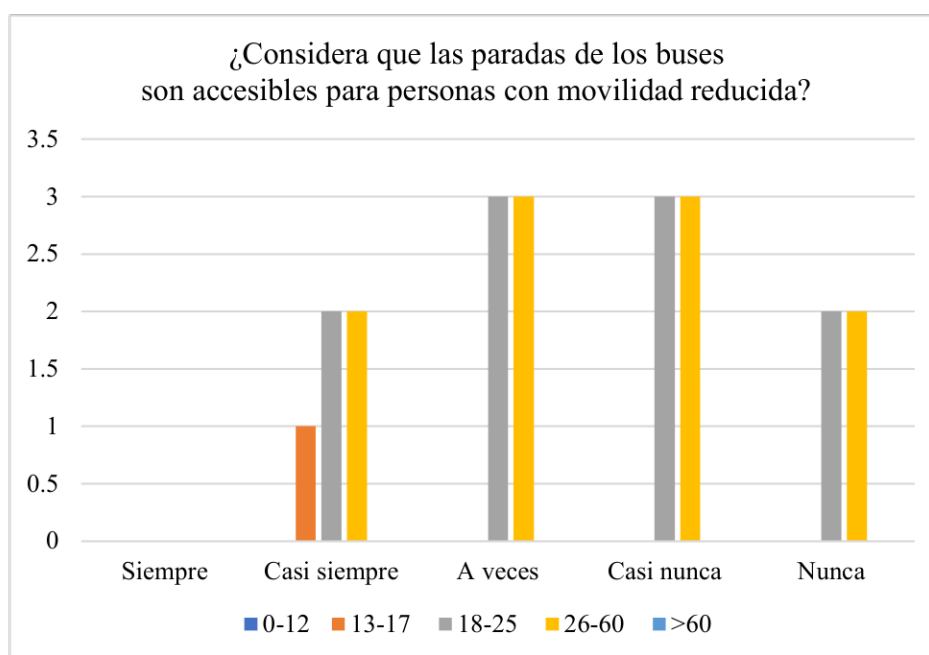
¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?	¿Considera que las paradas de los buses son accesibles para personas con movilidad reducida?				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0

13-17	0	1	0	0	0
18-25	0	2	3	3	2
26-60	0	2	3	3	2
>60	0	0	0	0	0
Total	0	5	6	6	4

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 97

Respuestas sobre la accesibilidad de los buses según las mujeres.



Pregunta 10. ¿Se siente seguro al viajar en bus?

Línea 16

Masculino

En la tabla 87, una gran parte de los usuarios se sienten “Neutrales” o “Seguros”, aunque un pequeño porcentaje se siente “Inseguro” o “Muy inseguro”. El grupo de 18-25 años respondió más la sección de “Seguro” pero también respondió sentirse “Muy inseguro”. Los grupos de edad (0-12 y 13-17) muestran un estilo similar con un enfoque en respuestas “Neutrales” y “Seguros”. Las personas mayores a 60 años con una pequeña muestra respondieron con “Inseguro”. En general, se sugieren áreas de mejora para aumentar la seguridad en los buses.

Tabla 87

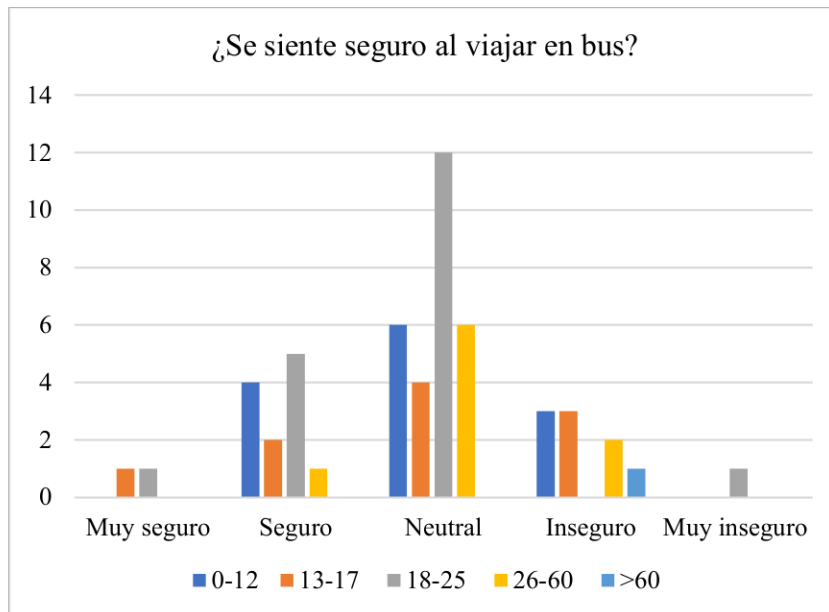
Frecuencia de seguridad según los hombres.

¿Se siente seguro al viajar en bus?	Muy seguro	Seguro	Neutral	Inseguro	Muy inseguro
0-12	0	4	6	3	0
13-17	1	2	4	3	0
18-25	1	5	12	0	1
26-60	0	1	6	2	0
>60	0	0	0	1	0
Total	2	12	28	9	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 98

Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres.



Femenino

Según la tabla 88, 31 encuestados respondieron que se sienten “Neutral”, lo que sugiere una falta de certeza sobre la seguridad. El grupo de 18-25 años muestra mayor sensación de inseguridad, ya que 4 respondieron “Inseguro”. Mientras que los de 0-12 y 13-17 años muestran mayor nivel de seguridad.

Tabla 88

Frecuencia de seguridad según las mujeres.

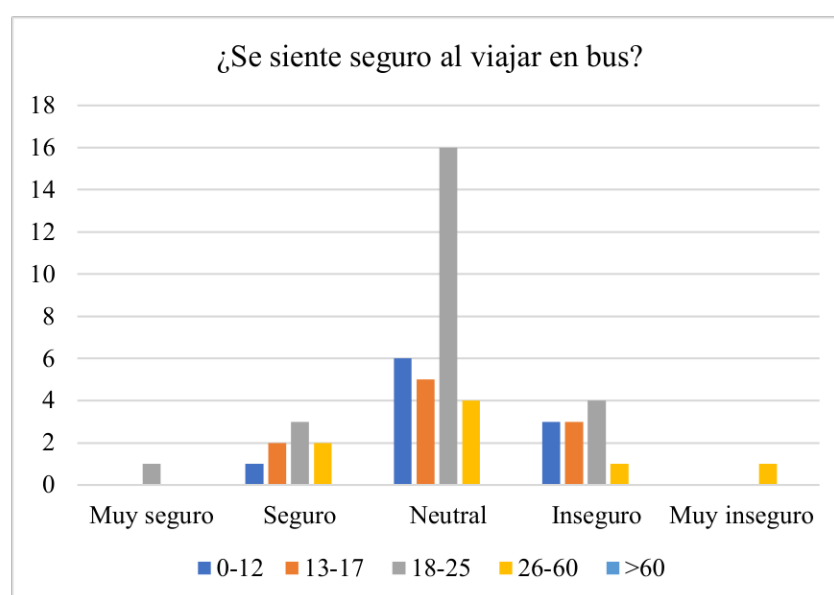
¿Se siente seguro al viajar en bus?	Muy seguro	Seguro	Neutral	Inseguro	Muy inseguro
0-12	0	1	6	3	0
13-17	0	2	5	3	0
18-25	1	3	16	4	0
26-60	0	2	4	1	1

>60	0	0	0	0	0
Total	1	8	31	11	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 99

Respuestas de frecuencia de seguridad según las mujeres.



Línea 100

Masculino

La tabla 89 indica que en general los usuarios se sienten “Neutrales” al viajar en bus con una cantidad de 23 y “Muy seguros” al viajar en bus, los grupos 0’12 años, 18-25 años y 26-60 años se sienten “Inseguros” y “Muy inseguros” al viajar en bus con una cantidad de 9 usuarios. Por lo tanto, debería mejora la seguridad de los buses.

Tabla 89

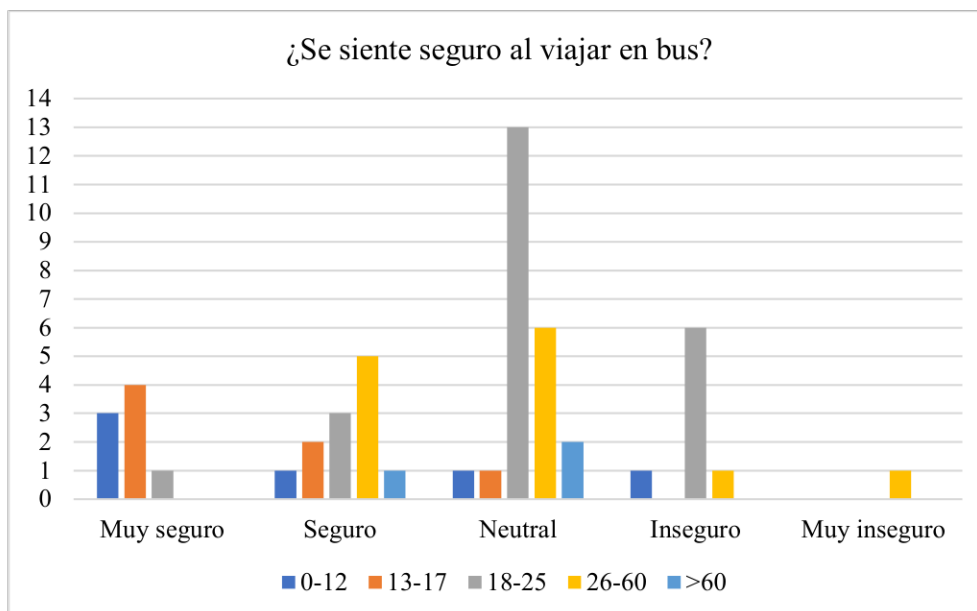
Frecuencia de seguridad según los hombres.

¿Se siente seguro al viajar en bus?	Muy seguro	Seguro	Neutral	Inseguro	Muy inseguro
0-12	3	1	1	1	0
13-17	4	2	1	0	0
18-25	1	3	13	6	0
26-60	0	5	6	1	1
>60	0	1	2	0	0
Total	8	12	23	8	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 100

Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres.



Femenino

En la tabla 90 en general las usuarias contestaron que se sienten “Neutrales” al viajar en bus con una cantidad de 17 usuarias, el grupo de 18-25 años se sienten “Inseguras” y “Muy Inseguras” al viajar en bus con una cantidad de 4 usuarias. Por ende, deberían mejorar la seguridad dentro de las unidades para satisfacer a las usuarias.

Tabla 90

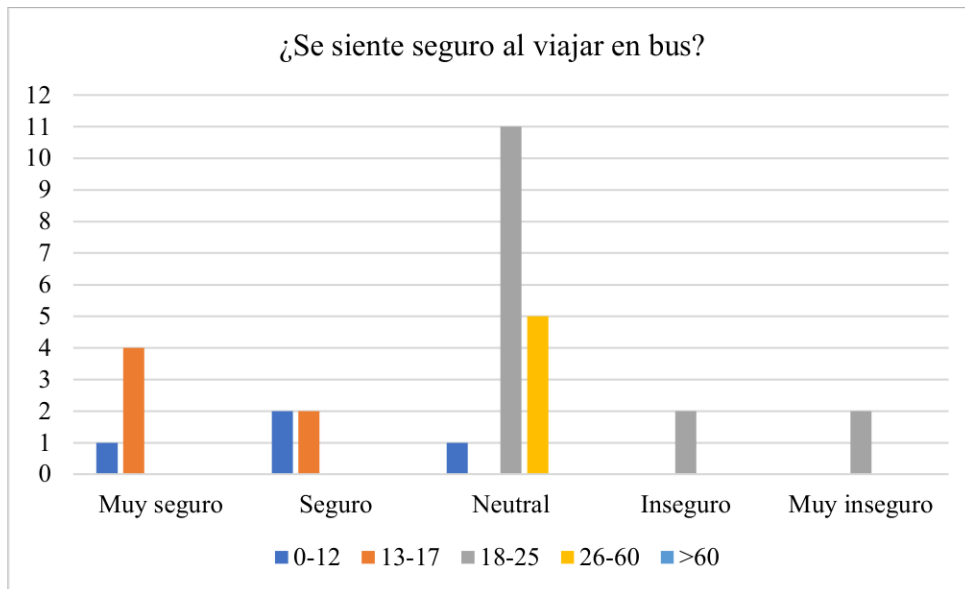
Frecuencia de seguridad según las mujeres.

¿Se siente seguro al viajar en bus?	Muy seguro	Seguro	Neutral	Inseguro	Muy inseguro
0-12	1	2	1	0	0
13-17	4	2	0	0	0
18-25	0	0	11	2	2
26-60	0	0	5	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	5	4	17	2	2

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 101

Respuestas de frecuencia de seguridad según las mujeres.



Ambas líneas

Masculino

LA Tabla 91 nos indica que los usuarios contestaron que se sienten “Neutrales” al viajar en bus con una cantidad de 21 usuarios, los grupos 18-25 años y 26-60 años afirman que se sienten “Seguros” al viajar en bus con una cantidad de 7 usuarios. Por lo tanto, deberían mejorar la seguridad para aumentar las satisfacciones de los usuarios.

Tabla 91

Frecuencia de seguridad según los hombres.

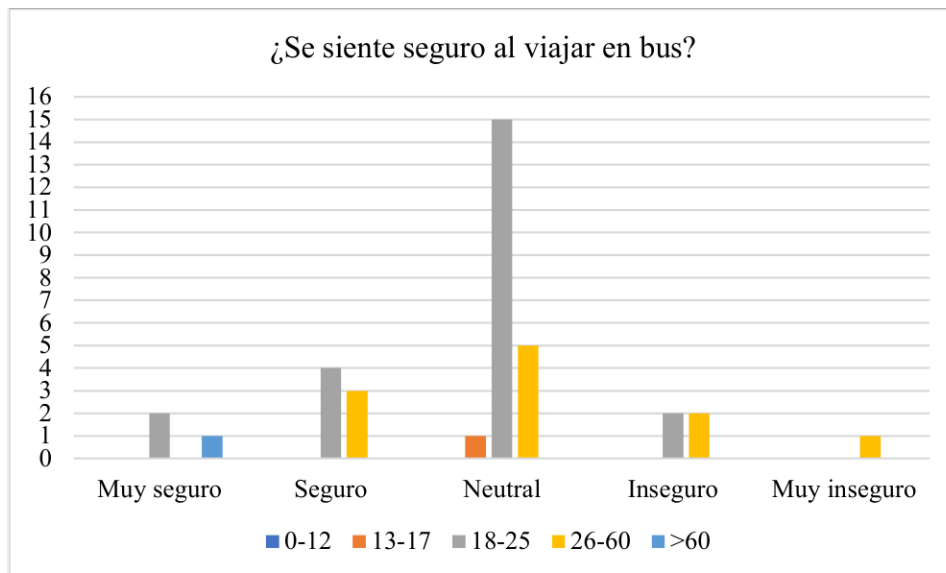
¿Se siente seguro al viajar en bus?	Muy seguro	Seguro	Neutral	Inseguro	Muy inseguro
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	0	1	0	0
18-25	2	4	15	2	0

26-60	0	3	5	2	1
>60	1	0	0	0	0
Total	3	7	21	4	1

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 102

Respuestas de frecuencia de seguridad según los hombres.



Femenino

Según la tabla 92, la mayoría de las mujeres encuestadas se sienten “Neutrales” al respecto, mientras que un pequeño porcentaje se siente “Seguro” o “Inseguro”. El grupo de 18-25 años son los que más se sienten inseguros, mientras que los de 0-12 y 13-17 años no opinan al respecto.

Tabla 92

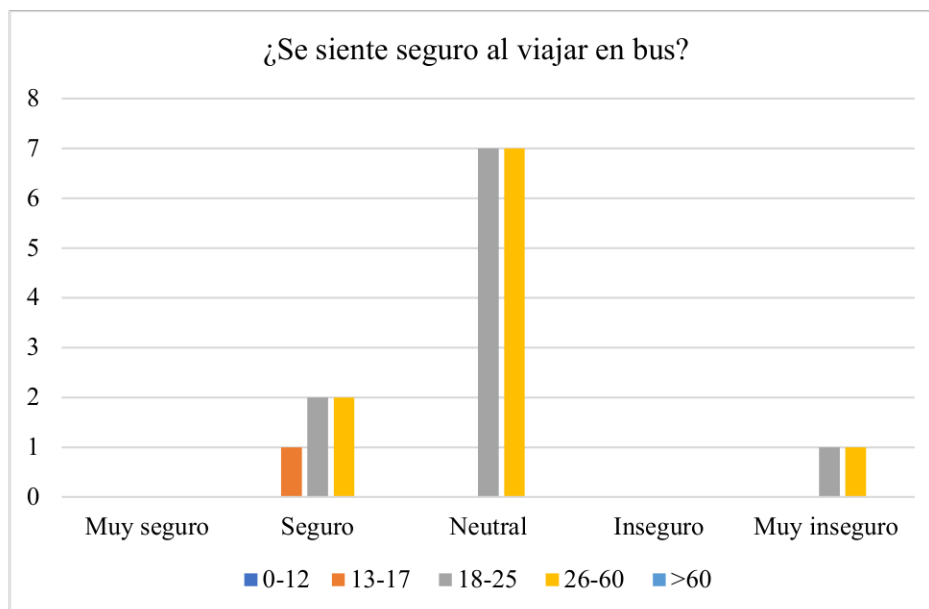
Frecuencia de seguridad según las mujeres.

¿Se siente seguro al viajar en bus?	Muy seguro	Seguro	Neutral	Inseguro	Muy inseguro
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	0	2	7	0	1
26-60	0	2	7	0	1
>60	0	0	0	0	0
Total	0	5	14	0	2

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 103

Respuestas de frecuencia de seguridad según las mujeres.



Pregunta 11. ¿El conductor del bus maneja de forma segura?

Línea 16

Masculino

Los resultados de la tabla 93 nos indica que la mayoría de encuestados respondieron “Casi siempre”, seguido por “A veces” con 16 respuestas. El grupo de 18-25 años es el que se siente “Casi siempre” seguro, pero también es el que más ha contentado con “Nunca”. Los grupos de 0-12 y 13-17 años se enfocan en “Casi siempre” y “A veces”, y los mayores de 60 contestaron con “A veces”. En general, los usuarios se sienten “Casi siempre” seguros con la forma de conducir.

Tabla 93

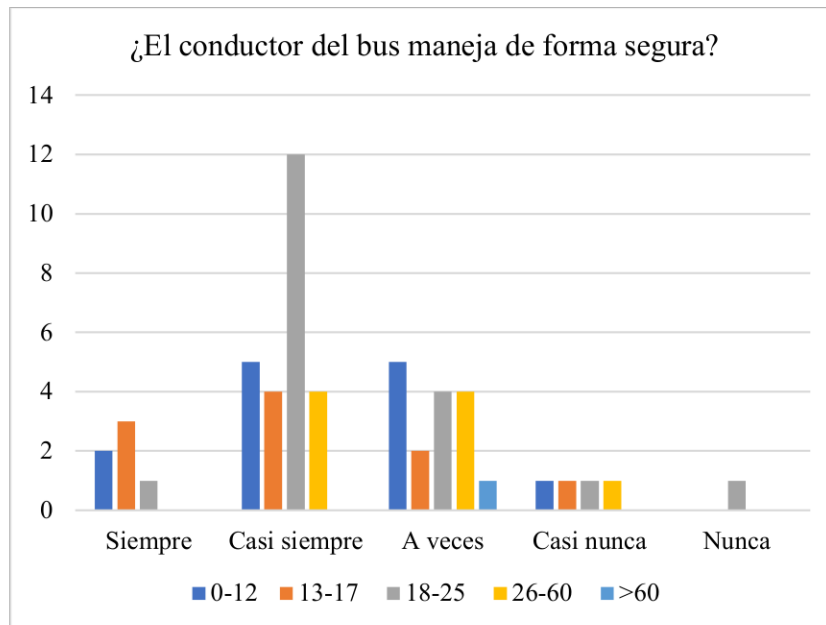
Encuesta de seguridad de los buses según los hombres.

¿El conductor del bus maneja de forma segura?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	2	5	5	1	0
13-17	3	4	2	1	0
18-25	1	12	4	1	1
26-60	0	4	4	1	0
>60	0	0	1	0	0
Total	6	25	16	4	1

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 104

Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres.



Femenino

Se observa que en la tabla 94 la mayoría de encuestados (23 de 52) opinan que “Casi siempre” conducen de forma segura, pero 17 responde “A veces”, señalando que la seguridad no es inconsistente. Los grupos de 0-12 y 13-17 años muestran mayor satisfacción con respuestas de “Casi siempre” o “Siempre”. Mientras que los grupos de 18-25 años es el que más duda sobre la seguridad con 9 respuestas de “A veces” y 2 de “Casi nunca”

Tabla 94

Encuesta de seguridad de los buses según las mujeres.

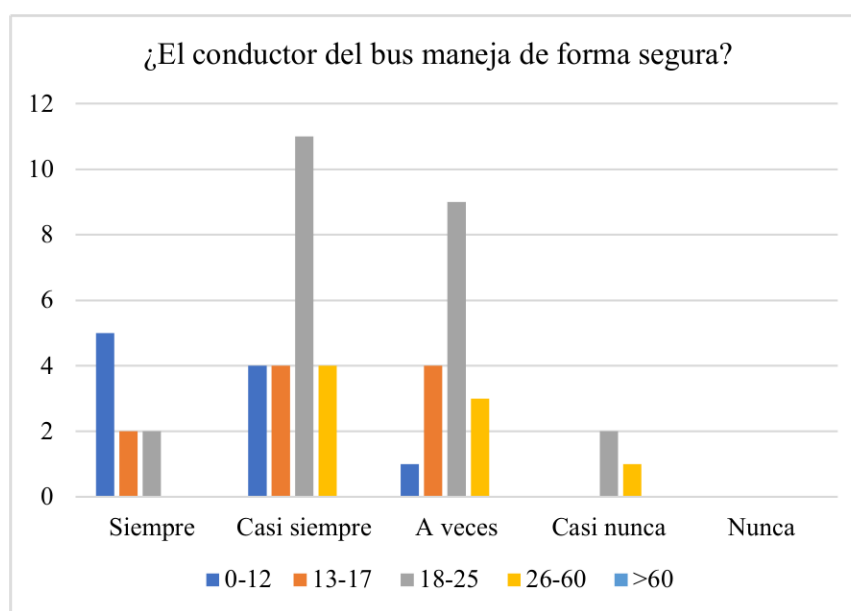
¿El conductor del bus maneja de forma segura?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	5	4	1	0	0
13-17	2	4	4	0	0

18-25	2	11	9	2	0
26-60	0	4	3	1	0
>60	0	0	0	0	0
Total	9	23	17	3	0

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 105

Resultados sobre la seguridad de los buses según las mujeres.



Línea 100

Masculino

La tabla 95 todos grupos en general contestaron que “A veces” El conductor del bus maneja de forma segura, el grupo 0-12 años y 13-17 años contestaron que “Casi nunca” El conductor del bus maneja de forma segura. Por lo tanto, deberían mejorar la forma de conducir.

Tabla 95

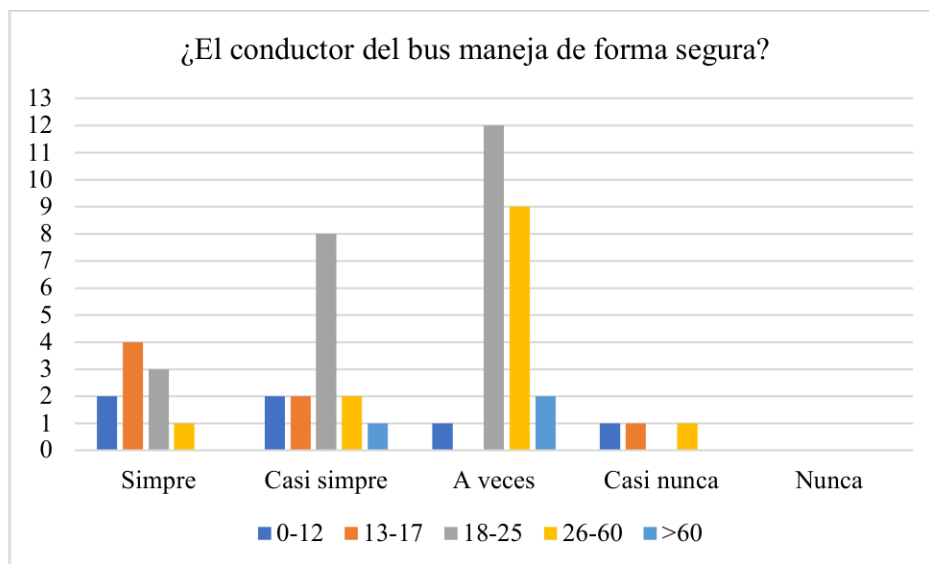
Encuesta de seguridad de los buses según los hombres.

¿El conductor del bus maneja de forma segura?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	2	2	1	1	0
13-17	4	2	0	1	0
18-25	3	8	12	0	0
26-60	1	2	9	1	0
>60	0	1	2	0	0
Total	10	15	24	3	0

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 106

Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres.



Femenino

La tabla 96 afirma que la mayoría de las usuarias contestaron que “A veces” el conductor del bus maneja de forma segura. Por ende, deberían mejorar la forma de conducir para que las usuarias se sientan más seguras y tengan una mejor satisfacción.

Tabla 96

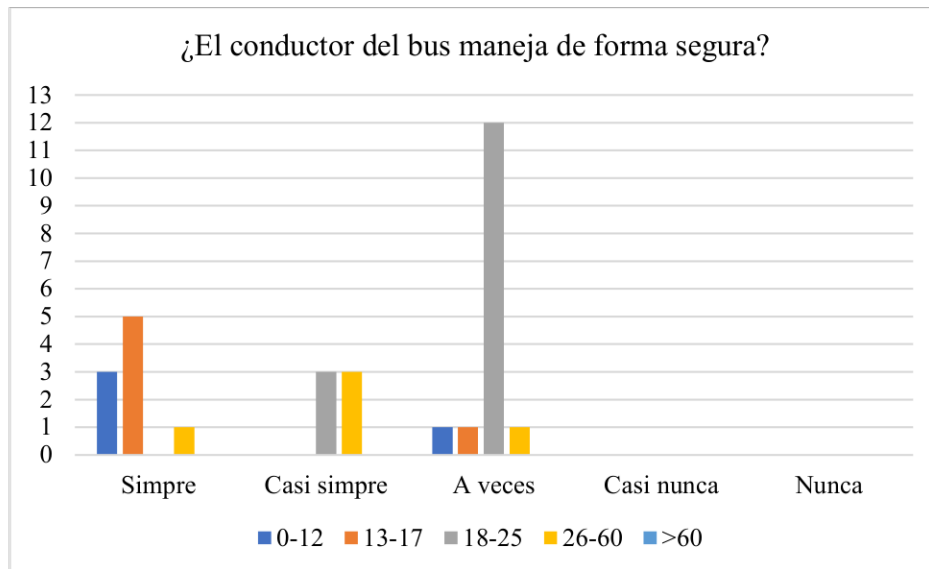
Encuesta de seguridad de los buses según las mujeres.

¿El conductor del bus maneja de forma segura?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	3	0	1	0	0
13-17	5	0	1	0	0
18-25	0	3	12	0	0
26-60	1	3	1	0	0
>60	0	0	0	0	0
Total	9	6	15	0	0

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 107

Resultados sobre la seguridad de los buses según las mujeres.



Ambas Líneas

Masculino

La tabla 97 afirma que el grupo de >60 años contestaron que “Siempre” maneja de forma segura el conductor, la mayoría de los usuarios de los grupos 18-25 años y 26-60 años contestaron que “Casi siempre” y “A veces” maneja de forma segura el conductor y el grupo de 13-17 años contestaron que “A veces” maneja de forma segura el conductor. Por lo tanto, deberían mejorar la forma de manejar para que este sea más seguro y satisfactoria para el usuario.

Tabla 97

Encuesta de seguridad de los buses según los hombres.

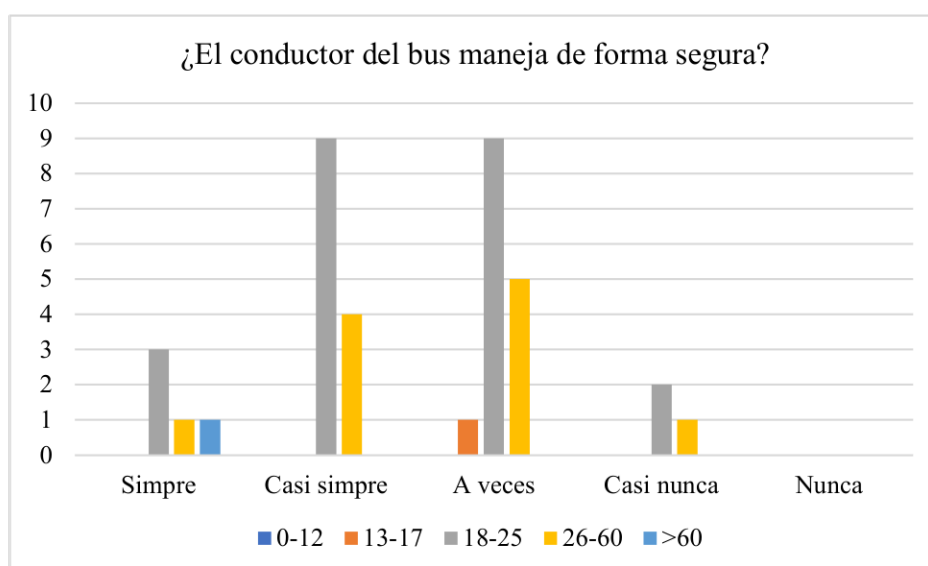
¿El conductor del bus maneja de forma segura?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0

13-17	0	0	1	0	0
18-25	3	9	9	2	0
26-60	1	4	5	1	0
>60	1	0	0	0	0
Total	5	13	15	3	0

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 108

Resultados sobre la seguridad de los buses según los hombres.



Femenino

El grupo de 18-25 y de 26-60 años, consideran que el conductor “Casi siempre” maneja de forma segura. Sin embargo, un pequeño porcentaje opina que “A veces” o “Nunca” maneja de forma segura. Los de 0-12 y 13-17 años no tienen opinión al respecto.

Tabla 98

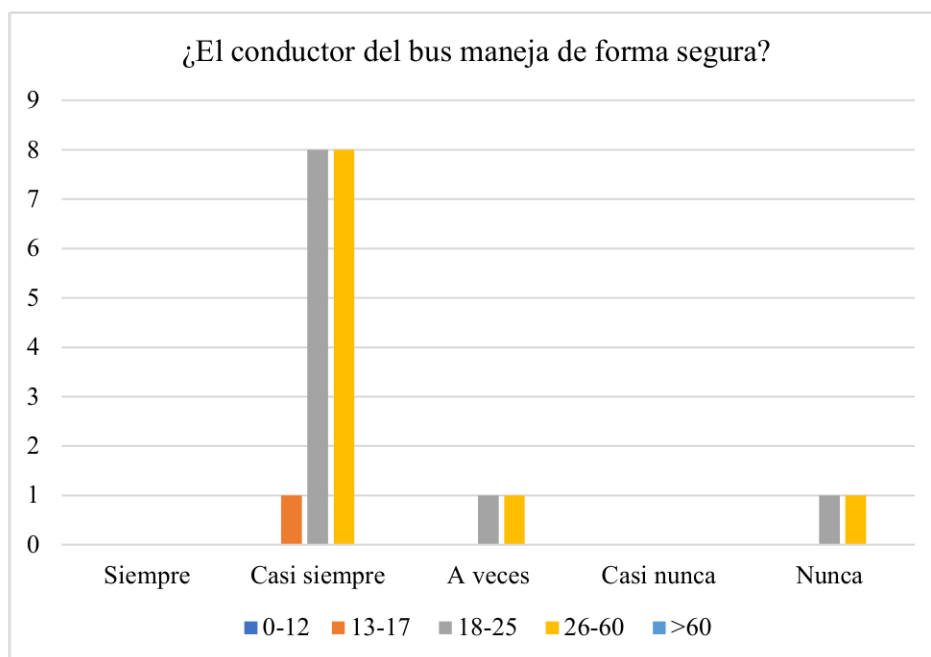
Encuesta de seguridad de los buses según las mujeres.

¿El conductor del bus maneja de forma segura?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
0-12	0	0	0	0	0
13-17	0	1	0	0	0
18-25	0	8	1	0	1
26-60	0	8	1	0	1
>60	0	0	0	0	0
Total	0	17	2	0	2

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 109

Resultados sobre la seguridad de los buses según las mujeres.



Pregunta 12. ¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?

Línea 16

Masculino

En la tabla 99 se puede observar que 7 pasajeros experimentaron una avería o problema técnico durante su viaje, mientras que 45 no tuvieron ningún problema. El grupo que más respondió que tuvieron problemas fue el de 18-25 y de 0-12 años con 3 casos. Los grupos de 26-60 y mayores de 60 años no experimentaron ningún problema.

Tabla 99

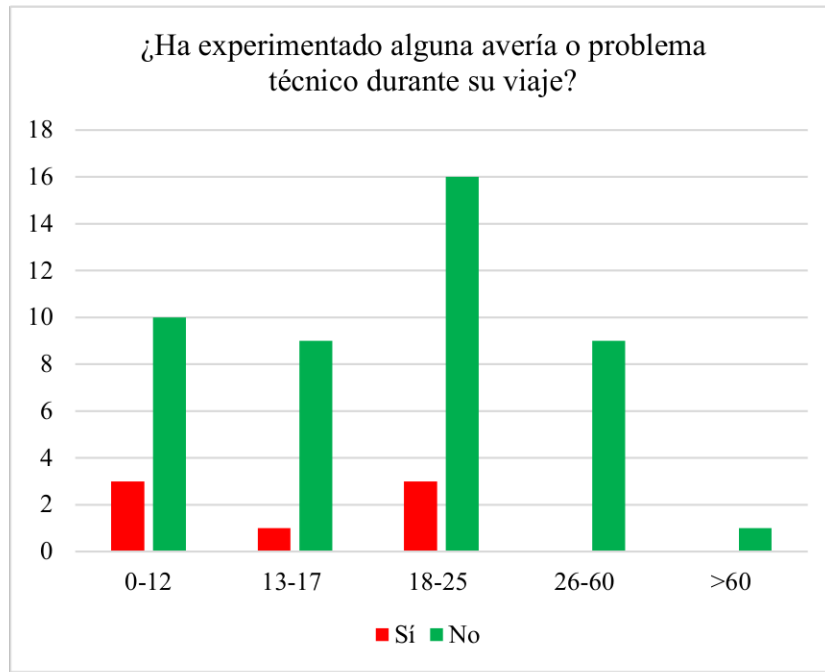
Encuesta de averías de buses según los hombres.

¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	Sí	No
	0-12	3
13-17	1	9
18-25	3	16
26-60	0	9
>60	0	1
Total	7	45

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 110

Resultados sobre las averías de buses según los hombres.



Femenino

La tabla 100 muestra que los jóvenes de 18-25 años son los que más averías experimentan, mientras que los mayores de 60 años no experimentan ningún cambio. En general estos datos sugieren que la edad podría ser un factor relevante en la posibilidad de enfrentar problemas técnicos durante un viaje.

Tabla 100

Encuesta de averías de buses según las mujeres.

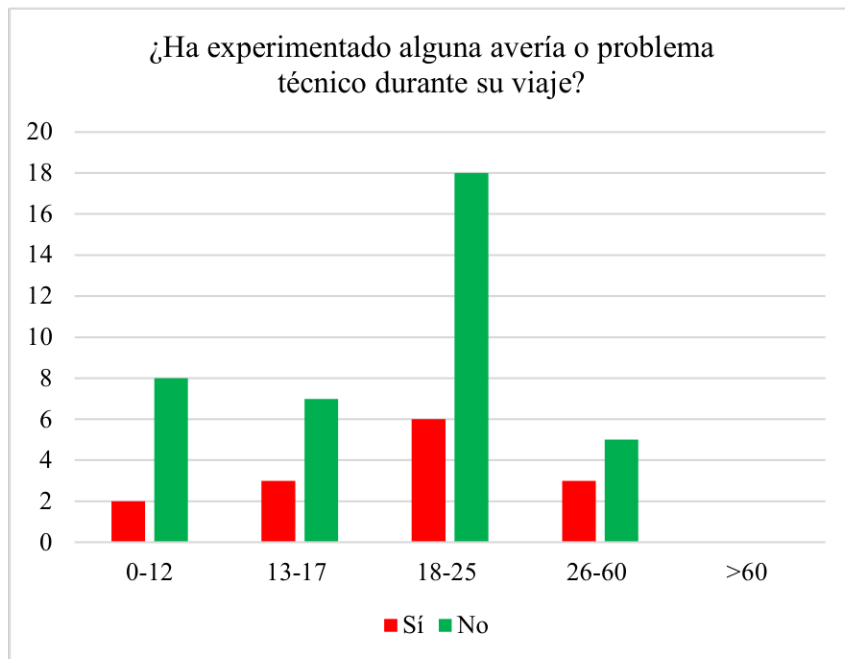
¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	Sí	No
	0-12	2

13-17	3	7
18-25	6	18
26-60	3	5
>60	0	0
Total	14	38

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 111

Resultados sobre las averías de buses según las mujeres.



Línea 100

Masculino

En la tabla 101 se ha obtenido que los grupos 18-25 años hasta los >60 años han experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje, por lo general la mayoría de los

grupos no han experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje. Por ende, cumple con la satisfacción del usuario.

Tabla 101

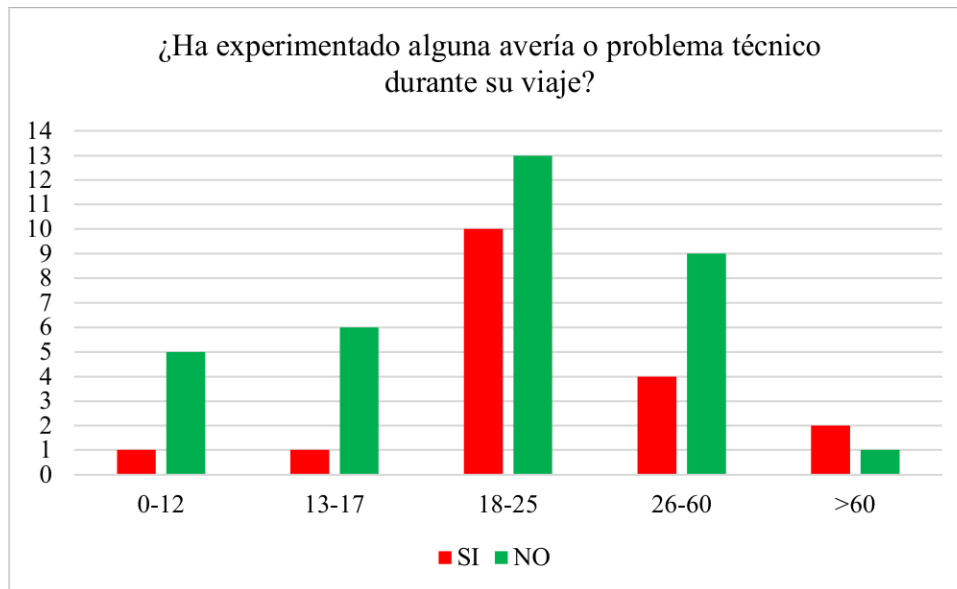
Encuesta de averías de buses según los hombres.

¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	SI	NO
	0-12	1
13-17	1	6
18-25	10	13
26-60	4	9
>60	2	1
Total	18	34

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 112

Resultados sobre las averías de buses según los hombres.



Femenino

La tabla 102 Todos los grupos no experimentaron alguna avería o problema técnico durante su viaje, los grupos 13-17 años, 18-25 años y 26-60 si han experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje. Por lo tanto, si cumple con la satisfacción de los usuarios.

Tabla 102

Encuesta de averías de buses según las mujeres.

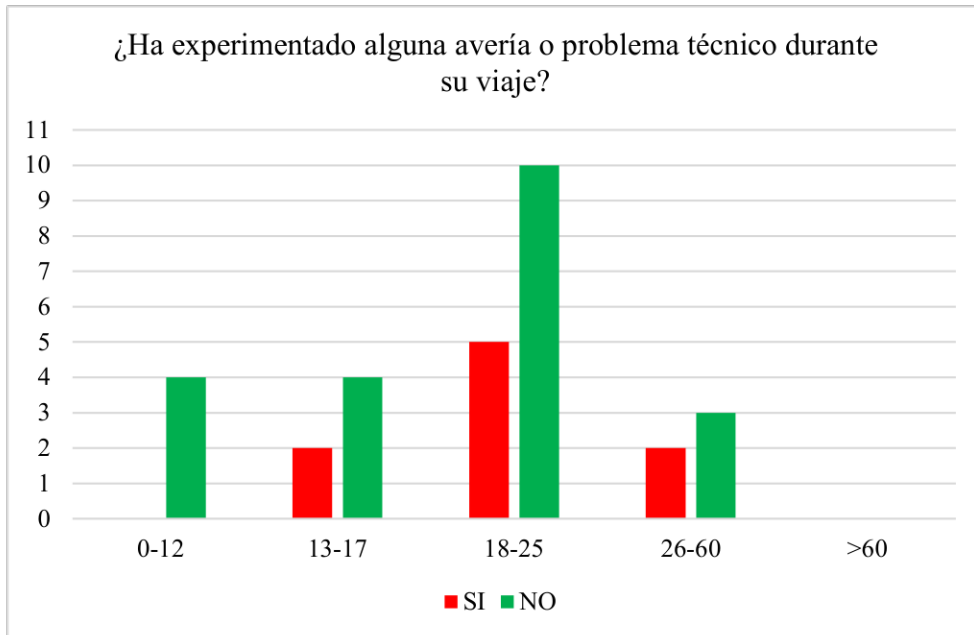
¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	SI	NO
0-12	0	4
13-17	2	4
18-25	5	10
26-60	2	3

>60	0	0
Total	9	21

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 113

Resultados sobre las averías de buses según las mujeres.



Ambas líneas

Masculino

La tabla 103, la mayoría de los encuestados no han experimentado averías o problemas técnicos durante sus viajes. Sin embargo, el grupo de 18-25 años destaca por ser el que más reporta haber tenido problemas técnicos en comparación con los otros grupos de edad.

Tabla 103

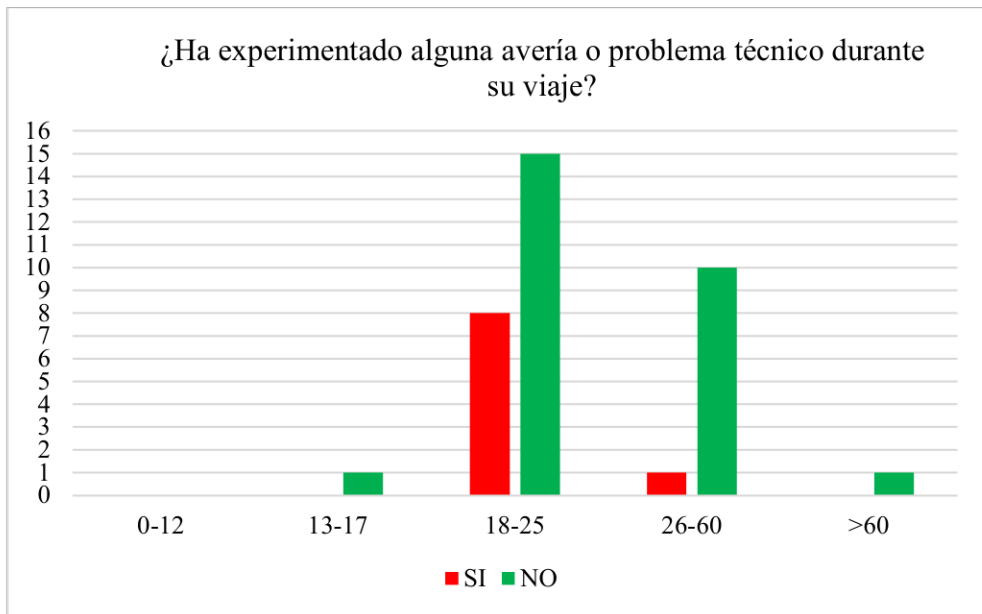
Encuesta de averías de buses según los hombres.

¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	SI	NO
	0-12	0
13-17	0	1
18-25	8	15
26-60	1	10
>60	0	1
Total	9	27

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 114

Resultados sobre las averías de buses según los hombres.



Femenino

Los resultados de la tabla 104 nos da a entender que la mayor parte de las encuestadas no tuvo ningún problema técnico pero un pequeño grupo de 18-25, 26-60 años reportaron haber tenido alguna avería. Mientras que el grupo de 0-12, 13-17 y mayores de 60 años no reportan ningún problema técnico.

Tabla 104

Encuesta de averías de buses según las mujeres.

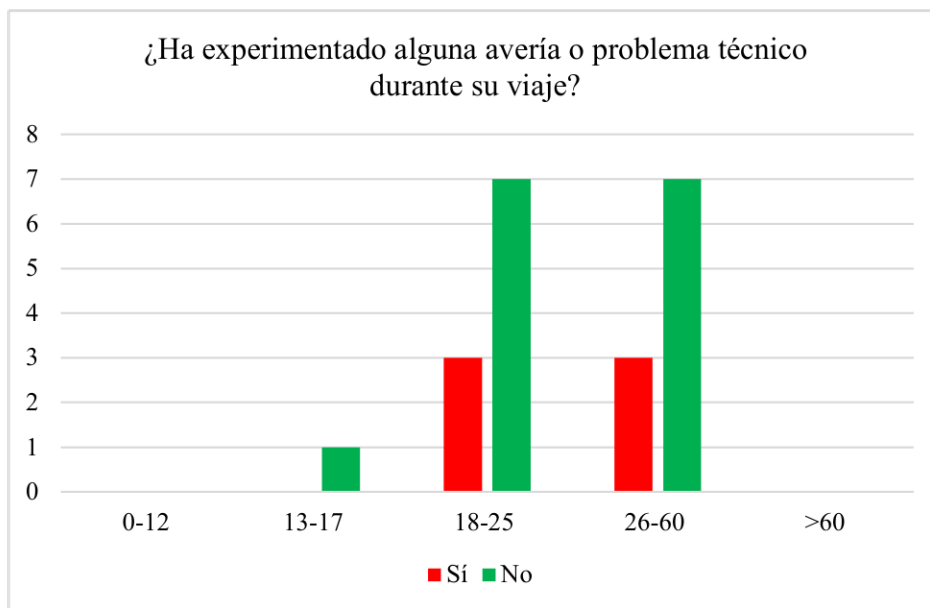
¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	¿Ha experimentado alguna avería o problema técnico durante su viaje?	
	Sí	No
0-12	0	0
13-17	0	1

18-25	3	7
26-60	3	7
>60	0	0
Total	6	15

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 115

Resultados sobre las averías de buses según las mujeres.



Pregunta 13. ¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?

Línea 16

Masculino

La tabla 105 nos indica que 10 personas tuvieron problemas con el conductor o personal del bus, mientras que 42 no reportaron ningún problema. El grupo de 18-25 años fue el que más

tuvo problemas con 6 casos. Los grupos de 0-12 y 13-17 años tuvieron 1 y 2 incidentes. El grupo de 26-60 años tuvo 1 incidente y los mayores de 60 años no reportaron ningún accidente.

Tabla 105

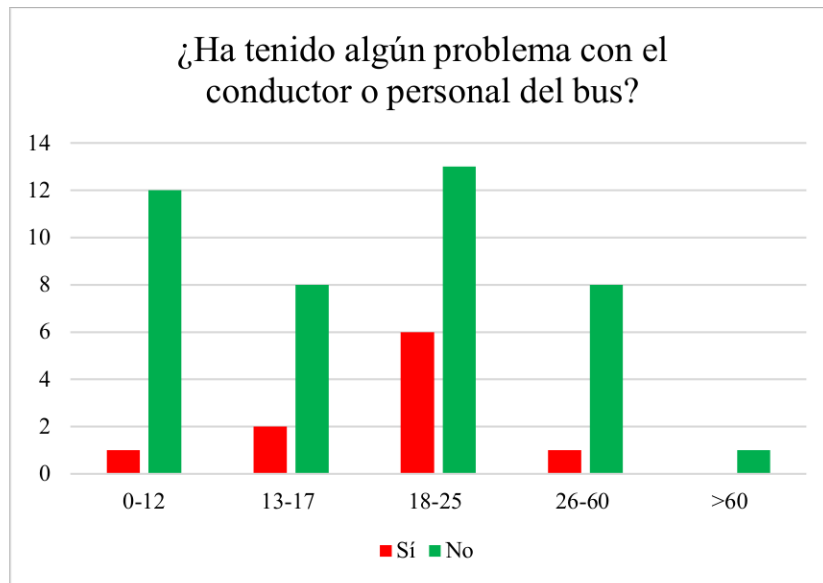
Problemas con el personal según los hombres.

¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?	Sí	No
	0-12	1
13-17	2	8
18-25	6	13
26-60	1	8
>60	0	1
Total	10	42

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 116

Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres.



Femenino

En la tabla 106, los jóvenes de 18-25 años son los que más incidentes reportan, mientras que los grupos de 0-12, 13-17 y mayores de 60 no presentan quejas. En general la mayoría de los encuestados no han tenido problemas con el personal del bus.

Tabla 106

Problemas con el personal según las mujeres.

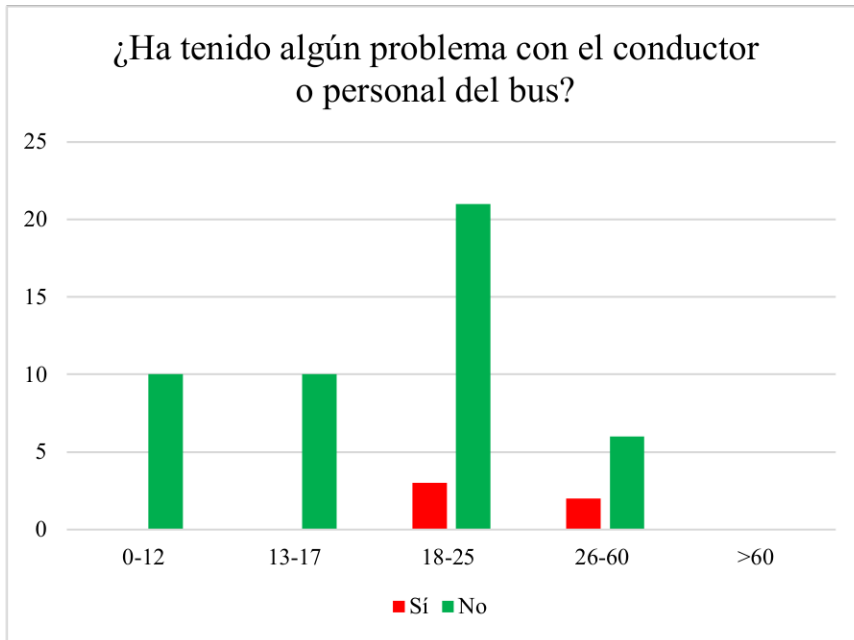
¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?	Sí No	
	Sí	No
0-12	0	10
13-17	0	10
18-25	3	21
26-60	2	6

>60	0	0
Total	5	47

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 117

Respuestas sobre los problemas con el personal según las mujeres.



Línea 100

Masculino

En la tabla 107 todos los grupos de edades aseguran de haber tenido algún problema con el conductor o personal del bus con un total de 10 usuarios, en general todos los grupos afirman de no haber tenido algún problema con el conductor o personal del bus con un total de 42 usuarios.

Tabla 107

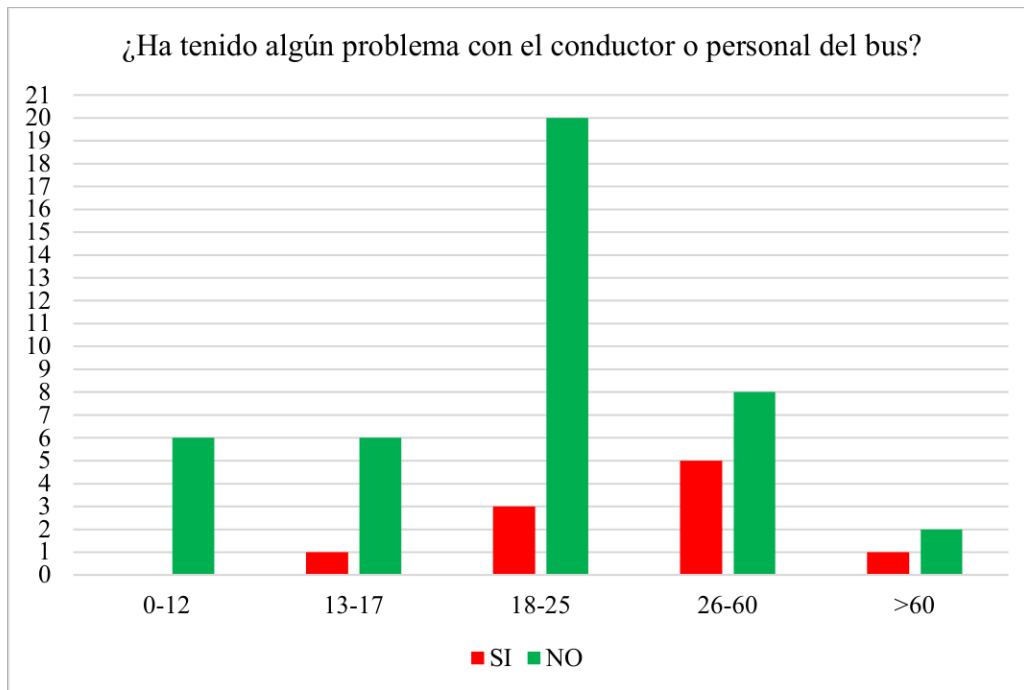
Problemas con el personal según los hombres.

¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?	SI	NO
0-12	0	6
13-17	1	6
18-25	3	20
26-60	5	8
>60	1	2
Total	10	42

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 118

Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres.



Femenino

La tabla 108 los grupos 13-17 años y 26-60 años con un total de 5 usuarios afirman de haber tenido algún problema con el conductor o personal del bus, los demás grupos con un total de 25 usuarios no han tenido algún problema con el conductor o personal del bus.

Tabla 108

Problemas con el personal según las mujeres.

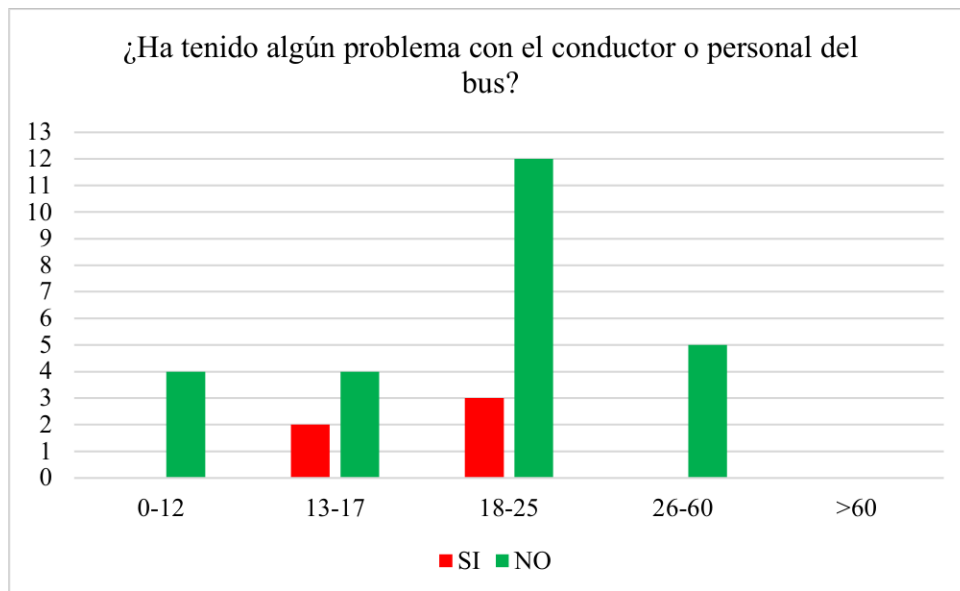
¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?	SI		NO	
	SI	NO	SI	NO
0-12	0	4		
13-17	2	4		

18-25	3	12
26-60	0	5
>60	0	0
Total	5	25

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 119

Respuestas sobre los problemas con el personal según las mujeres.



Ambas líneas

Masculino

La tabla 109 la mayoría de los usuarios de bus encuestados no han tenido problemas con el conductor o personal del autobús durante sus viajes. Sin embargo, los grupos entre los 18-25 y 26-60 años destaca por ser el que más reporta haber tenido problemas en comparación con los otros grupos de edad.

Tabla 109

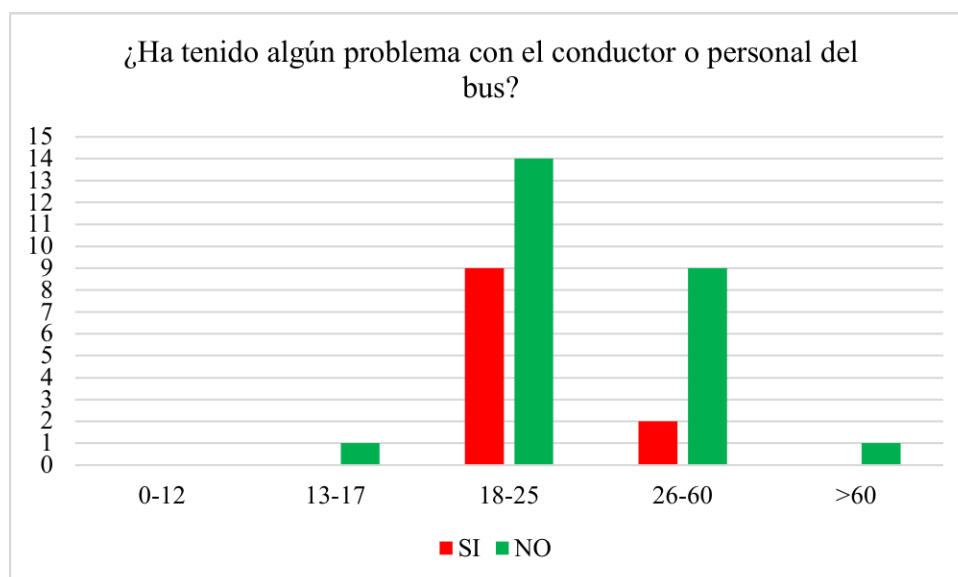
Problemas con el personal según los hombres.

¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?	SI NO	
	SI	NO
0-12	0	0
13-17	0	1
18-25	9	14
26-60	2	9
>60	0	1
Total	11	25

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 120

Respuestas sobre los problemas con el personal según los hombres.



Femenino

La tabla 110 muestra los resultados donde indica que la mayoría de los encuestados no ha tenido ningún problema, pero el grupo de 18-25 y 26-60 años reportaron haber tenido algún inconveniente. Mientras que el grupo de 0-12 y 13-17 años, así como los grupos mayores de 60 años no opinan al respecto.

Tabla 110

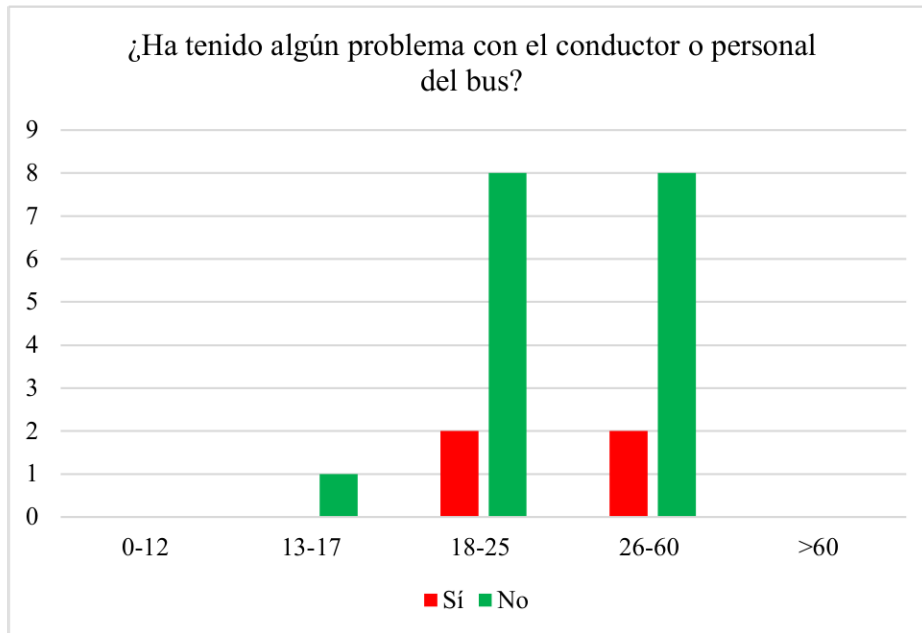
Problemas con el personal según las mujeres.

¿Ha tenido algún problema con el conductor o personal del bus?		
	Sí	No
0-12	0	0
13-17	0	1
18-25	2	8
26-60	2	8
>60	0	0
Total	4	17

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 121

Respuestas sobre los problemas con el personal según las mujeres.



Pregunta 14. ¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?

Línea 16

Masculino

Según la tabla 111, 29 personas consideraron que la contaminación de los buses si afecta la experiencia de los viajes, mientras que 23 personas opinan lo contrario. El grupo de 18-25 años son los más afectados, así mismo una persona mayor de 60 años también seleccionó que se vio afectado. Los grupos de 0-12 y 26-60 años muestran una tendencia similar con más respuestas positivas que negativas, mientras que los de 13-17 años están divididos equitativamente.

Tabla 111

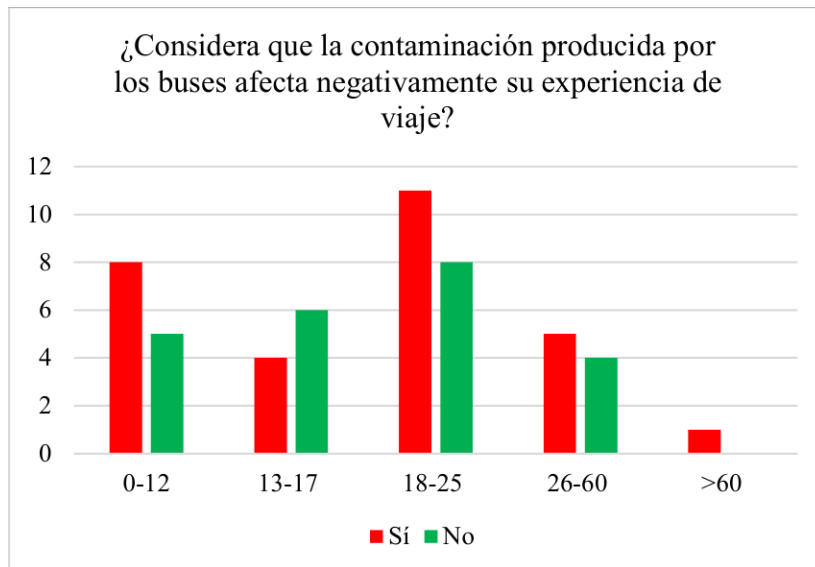
Impacto de contaminación de los buses según los hombres.

¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?	Sí	No
	0-12	8
13-17	4	6
18-25	11	8
26-60	5	4
>60	1	0
Total	29	23

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 122

Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres.



Femenino

Los jóvenes entre 13 y 25 años son los más afectados, mientras que los mayores de 60 no tienen opinión sobre ello. En general, la mayoría de encuestados consideran que la contaminación afecta negativamente.

Tabla 112

Impacto de contaminación de los buses según las mujeres.

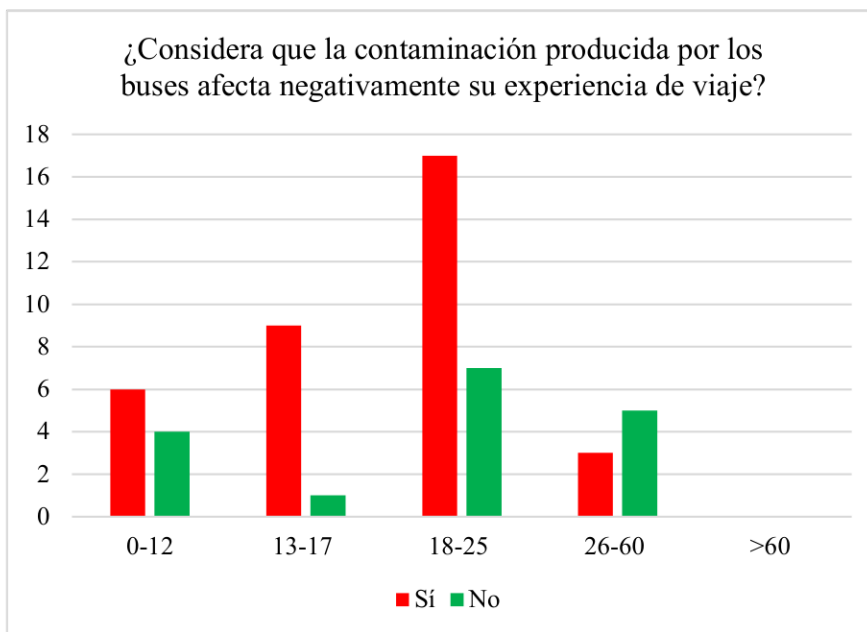
¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?	Sí	No
	0-12	6
13-17	9	1

18-25	17	7
26-60	3	5
>60	0	0
Total	35	17

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 123

Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según las mujeres.



Línea 100

Masculino

En la tabla 113, todos los grupos de edades consideraron que la contaminación no les afecta su experiencia de viaje, por otro lado, los grupos de 18-25 años y 26-60 años seleccionaron con

diferencia que la contaminación si les afecta su experiencia de viaje. Por lo tanto, si afecta la experiencia de viaje.

Tabla 113

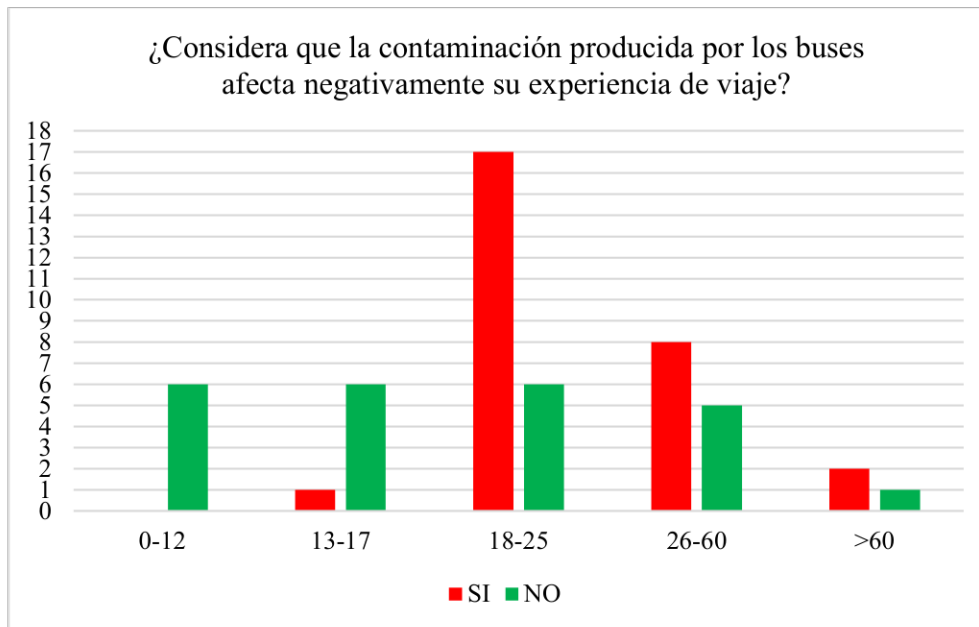
Impacto de contaminación de los buses según los hombres.

¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?	SI	NO
	0-12	0
13-17	1	6
18-25	17	6
26-60	8	5
>60	2	1
Total	28	24

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 124

Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres.



Femenino

En la tabla 104, hay una opinión dividida sobre si la contaminación de los buses afecta negativamente. Un poco más de personas 16 dijeron que no les afecta en comparación con los que dijeron que sí 14. Por ende, si afecta la experiencia de viaje.

Tabla 114

Impacto de contaminación de los buses según las mujeres.

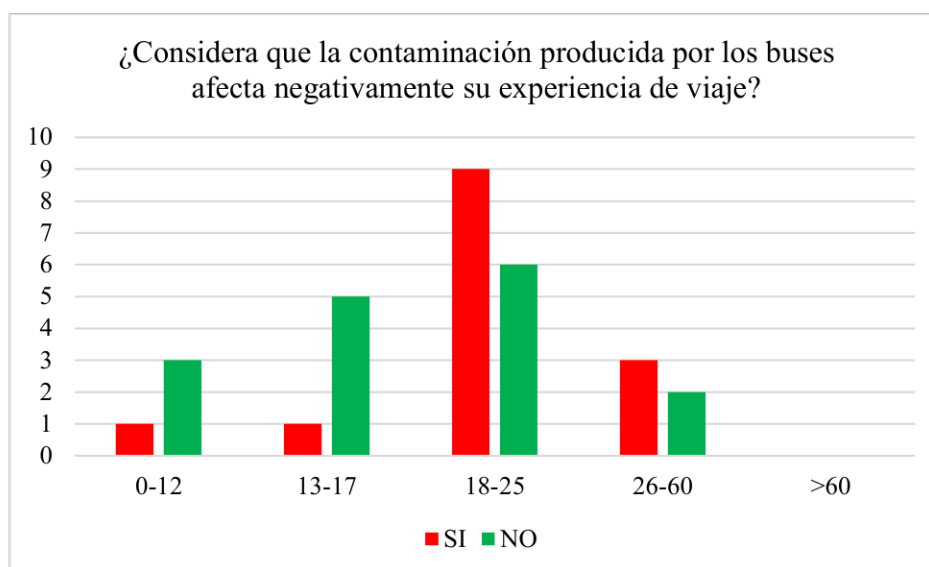
¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?	SI	NO
	0-12	1
13-17	1	5

18-25	9	6
26-60	3	2
>60	0	0
Total	14	16

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 125

Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según las mujeres.



Ambas líneas

Masculino

En la tabla 115 el grupo de 26-60 años consideraron que la contaminación que produce el bus si afecta negativamente en su experiencia de viaje, el grupo de 18-25 años tiene una opinión compartida sobre la contaminación que genera el bus hacia su experiencia de viaje, por lo tanto, la contaminación por los buses si afecta la experiencia de viaje en los pasajeros.

Tabla 115

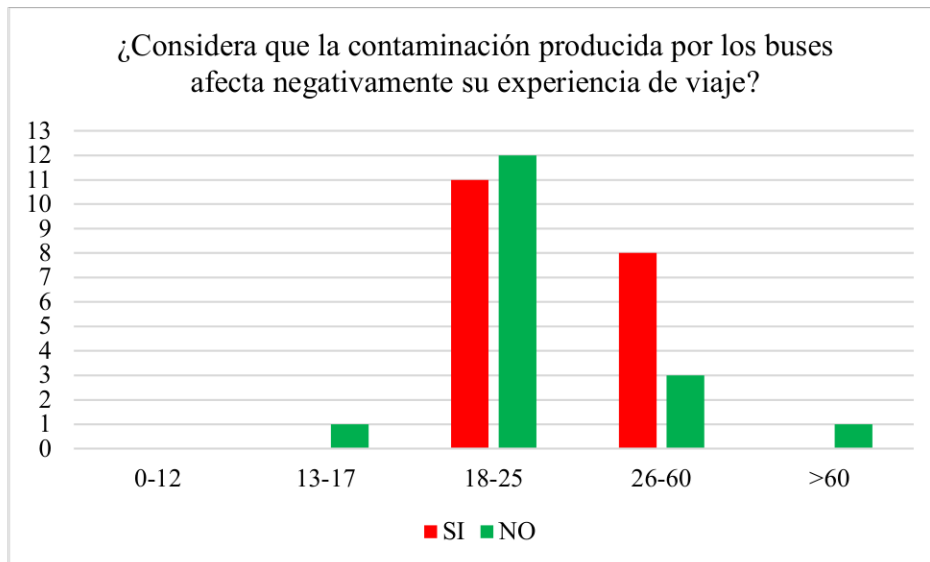
Impacto de contaminación de los buses según los hombres.

¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?	SI	NO
	0-12	0
13-17	0	1
18-25	11	12
26-60	8	3
>60	0	1
Total	19	17

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 126

Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según los hombres.



Femenino

Según la tabla 116 la mayoría de los encuestados, especialmente los de 13-17, 18-25 y de 26-60 años opinan que la contaminación si afecta la experiencia del viaje. El grupo de 0-12 años y mayores de 60 años no opinan al respecto.

Tabla 116

Impacto de contaminación de los buses según las mujeres.

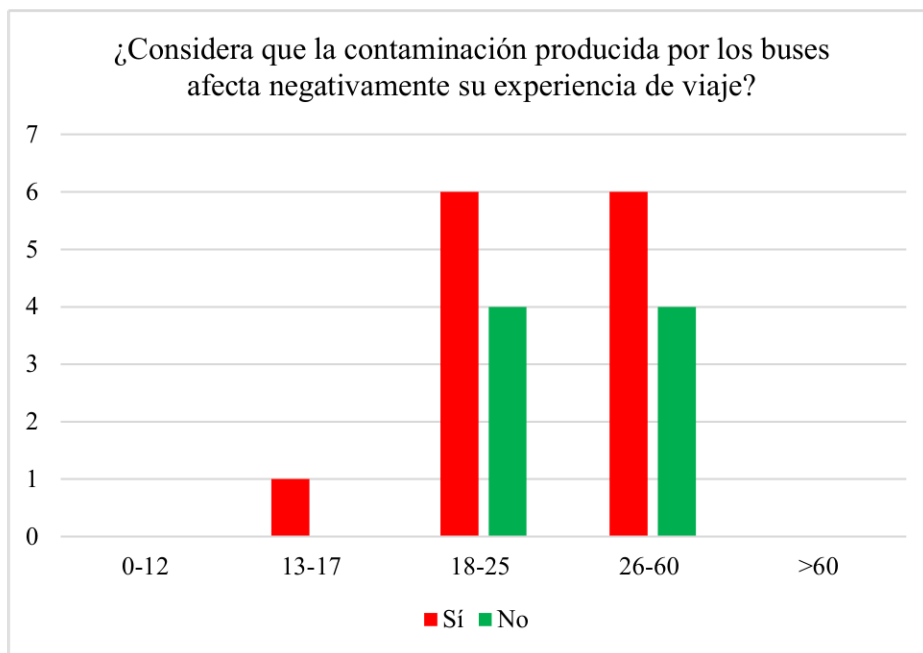
¿Considera que la contaminación producida por los buses afecta negativamente su experiencia de viaje?	Sí	No
	0-12	0
13-17	1	0

18-25	6	4
26-60	6	4
>60	0	0
Total	13	8

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 127

Respuestas sobre el impacto de contaminación de los buses según las mujeres.



Pregunta 15. ¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?

Línea 16

Masculino

La tabla 117 nos muestra que 40 personas consideraron que la tarifa es justa con relación del servicio que recibe, mientras que 12 opinan que no lo es. Todos los grupos de edad de 0-12, 13-17, 18-25, 26-60 y mayores de 60 años consideran que la tarifa es justa. El grupo de 18-25 años es el que más ha respondido afirmativamente considerando que la tarifa es justa.

Tabla 117

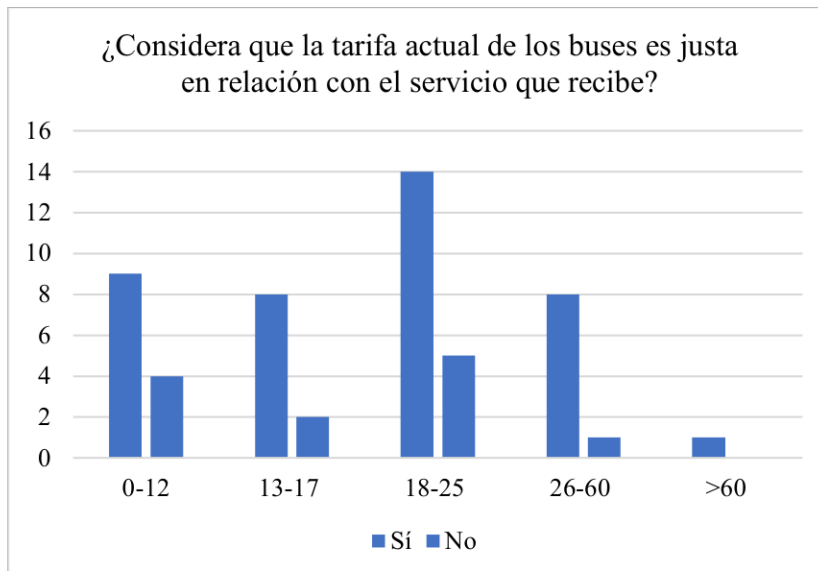
Evaluación de la tarifa según los hombres.

¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?	Sí	No
0-12	9	4
13-17	8	2
18-25	14	5
26-60	8	1
>60	1	0
Total	40	12

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 128

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres.



Femenino

Según la tabla 118, la mayoría de los encuestados, especialmente los de 13-25 años consideran que la tarifa es justa. Mientras que un pequeño porcentaje de 18-25 años y de 0-12 años opinan lo contrario. El grupo de 26-60 años aprueban el precio del pasaje en su totalidad.

Tabla 118

Evaluación de la tarifa según las mujeres.

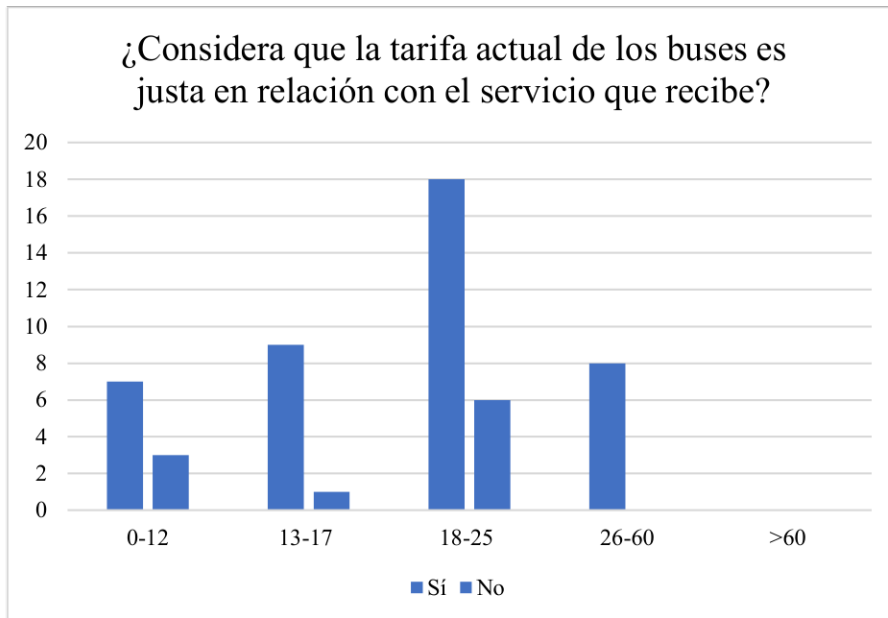
¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?	Sí	No
	0-12	7
13-17	9	1
18-25	18	6

26-60	8	0
>60	0	0
Total	42	10

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 129

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según las mujeres.



Línea 100

Masculino

La tabla 119 todos los grupos consideraron que la tarifa actual de los buses si es justa en relación con el servicio que recibe, los grupos de 18-25 años, 26-60 años y >60 consideraron que la tarifa actual de los buses no es justa en relación con el servicio que recibe, esto puede deberse por la cantidad de buses que cogen diariamente. Por lo tanto, si cumple con este criterio.

Tabla 119

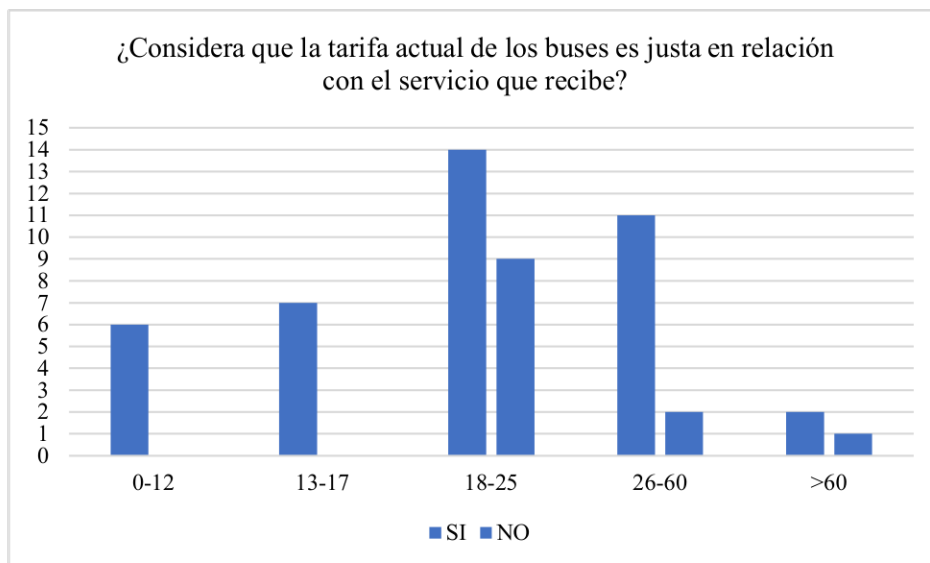
Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres.

¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?	¿Considera que la tarifa	
	SI	NO
0-12	6	0
13-17	7	0
18-25	14	9
26-60	11	2
>60	2	1
Total	40	12

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 130

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres.



Femenino

La tabla 120 todos los grupos consideraron que la tarifa actual de los buses si es justa en relación con el servicio que recibe, los grupos entre los 18-25 años, y 26-60 años consideraron que la tarifa actual de los buses no es justa en relación con el servicio que recibe. Por lo tanto, si cumple con la satisfacción.

Tabla 120

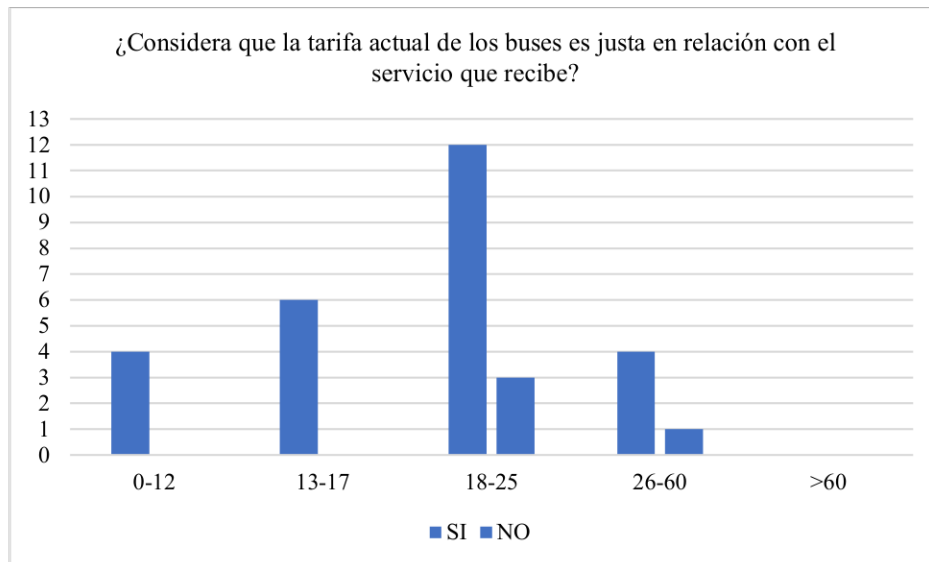
Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según las mujeres.

¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?	SI	NO
0-12	4	0
13-17	6	0
18-25	12	3
26-60	4	1
>60	0	0
Total	26	4

Nota. N=30 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 131

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según las mujeres.



Ambas líneas

Masculino

En la tabla 121 los grupos 18-25 años y 26-60 años muy pocos consideraron que la tarifa actual de los buses si es justa en relación con el servicio que recibe, todos los grupos de edades consideraron que la tarifa actual de los buses no es justa en relación con el servicio que recibe, esto puede deberse por la cantidad de buses que cogen diariamente o semanalmente. Por lo tanto, no cumple con la satisfacción.

Tabla 121

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres.

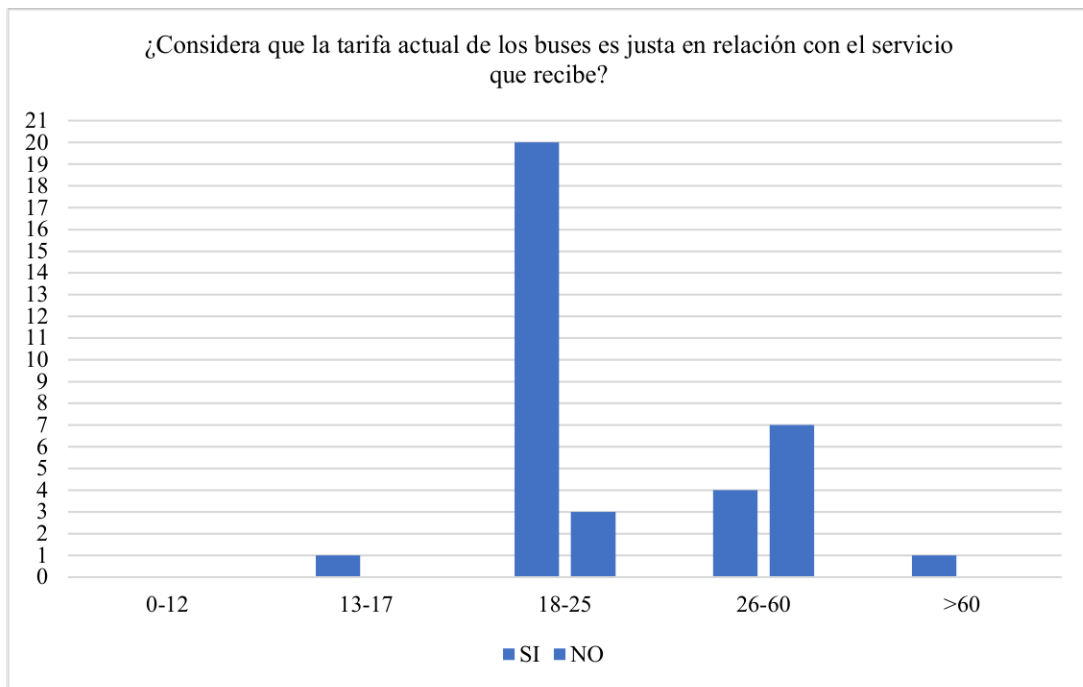
¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?	SI	NO
---	----	----

0-12	0	0
13-17	0	1
18-25	3	20
26-60	7	4
>60	0	1
Total	10	26

Nota. N=36 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de María Auxiliadora, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 132

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según los hombres.



Femenino

La mayoría de los encuestados, principalmente los de 18-25 y 26-60 años consideran que la tarifa es justa. Sin embargo, el grupo de 18-25 y 13-17 años opinan lo contrario. Los adultos mayores de 60 años no opinan nada al respecto.

Tabla 122

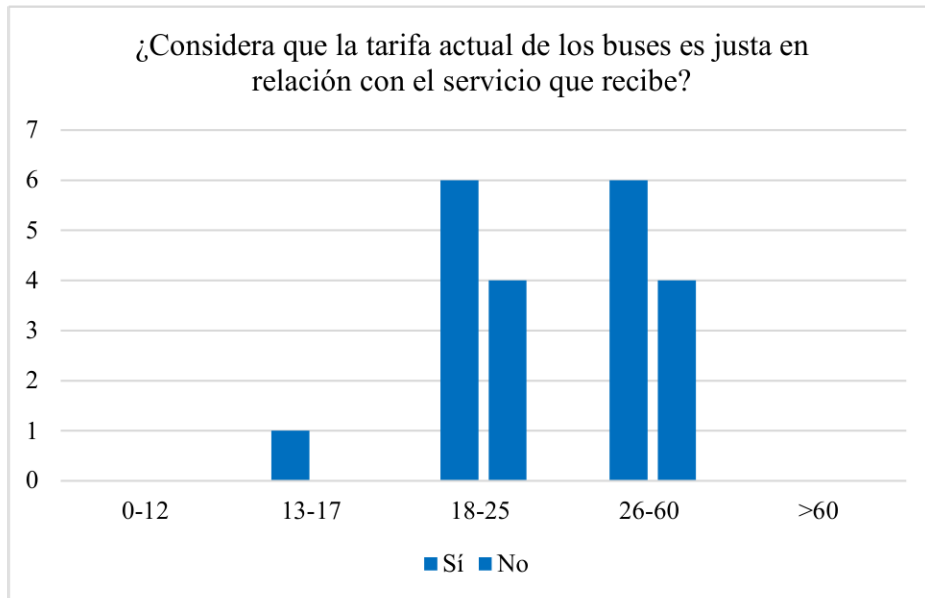
Evaluación de la tarifa según las mujeres.

¿Considera que la tarifa actual de los buses es justa en relación con el servicio que recibe?	Sí	No
0-12	0	0
13-17	1	0
18-25	6	4
26-60	6	4
>60	0	0
Total	13	8

Nota. N=52 (Numero de encuestados). Se aplicó un método de muestreo aleatorio en la ciudad de Cuenca, combinó técnicas digitales y entrevistas directas en la parada de la UDA, en el periodo de Diciembre de 2024 y Enero de 2025.

Figura 133

Respuestas sobre la evaluación de la tarifa según las mujeres.



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Nosotros, **Kevin Joel Quizhpe Garrochamba** y **Reinaldo Matías Narváez Zamora** portadores de las cédulas de ciudadanía N.º **1150464046** y **0151194438**. En calidad de autores y titulares de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“Evaluación de la calidad del servicio de transporte público en buses urbanos de la ciudad de Cuenca. Caso de estudio líneas 16 y 100”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconocemos a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, Así mismo; autorizamos a la Universidad para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 04 de abril de 2025.

F:
Kevin Joel Quizhpe Garrochamba
1150464046

F:
Reinaldo Matías Narváez Zamora
0151194438