

## SONDEO DE OPINIÓN CIUDADANA

DE INSTITUCIONES, AUTORIDADES Y ASPECTOS LOCALES EN LA ZONA URBANA DEL CANTÓN AMBATO

A partir del 1 de junio del presente año, se inició el levantamiento de información para la segunda ronda del "Sondeo de opinión ciudadana de instituciones, autoridades y aspectos locales en la zona urbana del cantón Ambato", el trabajo se desarrolló por el equipo técnico del Observatorio Económico y Social de Tungurahua (OBEST) de la Universidad Técnica de Ambato y tuvo una duración de 14 días laborables. La metodología empleada para el presente estudio es la misma que se utilizó en la primera ronda del sondeo y que fue explicada a detalle en el Boletín de Coyuntura Nro. 3 del Observatorio.

La encuesta fue aplicada a una muestra de 599 personas en viviendas de la zona urbana de la ciudad de Ambato de acuerdo a la estratificación por zonas, con un coeficiente de confiabilidad del 95% y un error probable del 4%. A partir del análisis de la información se evidencia que el 54% de los encuestados fueron mujeres y el 46% hombres. El 39.2% de los encuestados tienen estudios de bachillerato; el 38.9% posee educación superior; el 19.4% educación básica; el 2.3% posgrado y el 0.2% ningún nivel de instrucción.

En esta segunda ronda de investigación, se incorporaron nuevas preguntas con las que se obtuvo información sobre el suministro de agua potable, alumbrado público, mantenimiento de vías y calles; y, recolección de basura, adicionalmente se agregó un bloque para evaluar la imagen de las universidades que funcionan en Ambato y la opinión de la ciudadanía sobre actividades que le hacen falta a la ciudad. La variable edad, permitió evidenciar un promedio de 43,5 años para el total de informantes, edad máxima de 73,5 años y mínima de 23,5.

La base del sondeo es ponderar la percepción, la misma que es un proceso subjetivo, selectivo y temporal, porque inciden intereses y actitudes personales, la experiencia, expectativas y las demandas de tipo temporal situacional o social. (Sánchez, R., 2014:49)



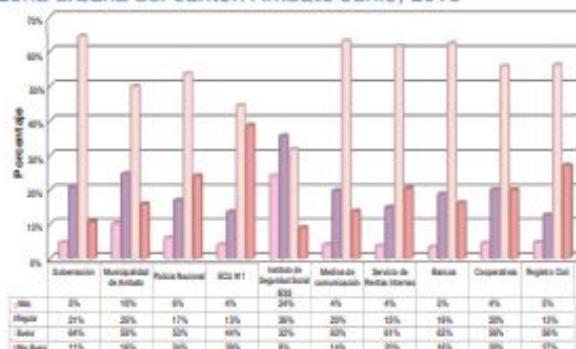
A continuación se presentan los resultados en cuatro secciones de Ambato y la Provincia de Tungurahua:

- Imagen de las instituciones
- Credibilidad de las autoridades
- Aspectos locales
- Universidades

### Imagen de las Instituciones de Ambato y la Provincia de Tungurahua

Se preguntó a las personas de acuerdo a su percepción, la cualidad que asignarían a las instituciones en una escala de "muy buena"; "buena"; "regular" y "mala", con respecto a la imagen que tienen de las entidades.

Figura 1  
Percepción ciudadana sobre imagen institucional, en la zona urbana del cantón Ambato Junio, 2015



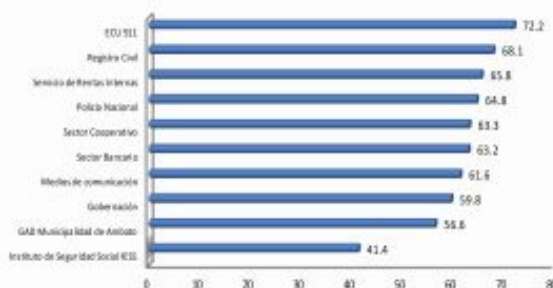
Fuente: Formulario Encuesta, Junio 2015  
Elaboración: OBEST

Se evaluaron diez instituciones de acuerdo al siguiente detalle: Gobernación, Municipalidad de Ambato, Policía Nacional, ECU 911, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Medios de Comunicación, Servicio de Rentas Internas, Sector Financiero, Sector Cooperativo y Registro Civil, en donde las frecuencias de respuesta se concentraron en la escala "bueno".

El índice de percepción ciudadana sobre la imagen institucional es la descripción cuantitativa de las cualidades funcionales y atributos psicológicos que el público mentalmente atribuye a la empresa o institución y no es una cualidad inherente a la organización. (Muñoz, M., 2010: 165)

Cabe recalcar que el índice no mide ni evalúa la gestión y desempeño de estos establecimientos. Con este antecedente se puede presentar el *ranking de percepción de imagen* en la gráfica siguiente:

Figura 2  
Índice de percepción ciudadana sobre imagen institucional, en la zona urbana del cantón Ambato Junio, 2015

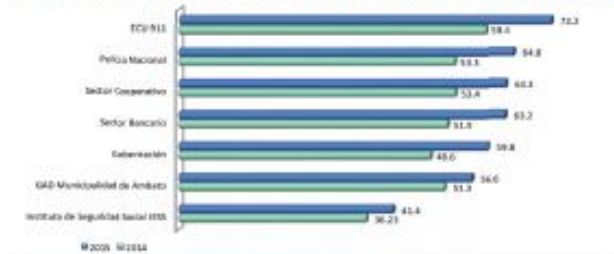


Fuente: Formulario Encuesta, Junio 2015  
Elaboración: OBEST

Con la finalidad de establecer una comparación de los resultados entre el primer y segundo sondeo de opinión ciudadana, se presenta el análisis que relaciona el índice de

percepción ciudadana sobre imagen institucional aplicada en diciembre 2014 con la de junio 2015, y se describe en la figura No.3.

**Figura 3**  
Comparativo índice de percepción ciudadana sobre imagen institucional, en la zona urbana del cantón Ambato 2014-2015



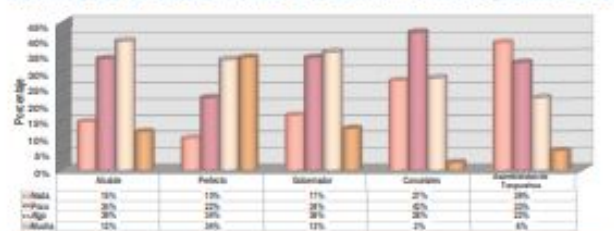
Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

Se evidencia una recuperación del índice de todas las instituciones, colocándose en primer lugar el ECU 911 con 72.2, seguido de la Policía Nacional con 64.8 hasta llegar al último sitio el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con 41.4, tomando en cuenta que en la segunda ronda del sondeo se consideró al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) como institución en general a diferencia del estudio del 2014 en donde se hizo referencia al hospital.

### Credibilidad de las autoridades de Ambato y la provincia de Tungurahua

Para efectos de medir la percepción de las personas sobre la credibilidad de las autoridades de Ambato y la provincia de Tungurahua se formuló una interrogante con alternativas de selección de "mucho", "algo", "poco" y "nada". En la cual el Prefecto de la Provincia de Tungurahua obtuvo la mayoría de respuestas en el nivel de "mucho credibilidad" entre las cinco autoridades consideradas en este sondeo.

**Figura 4**  
Percepción ciudadana de credibilidad de autoridades locales, de la zona urbana del cantón Ambato, Junio 2015



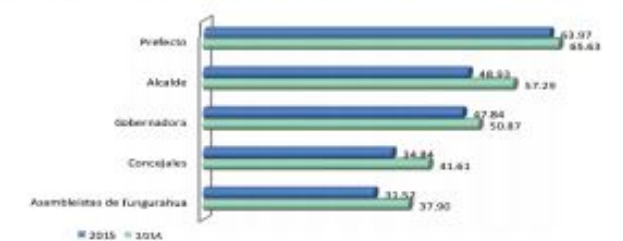
Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

El índice de percepción ciudadana sobre la credibilidad de autoridades, indica que una persona es creíble cuando posee en sí atributos que le hacen acreedora de la confianza de las personas, a la aprobación de su ejemplo, discurso y representatividad en su cargo, (Burgoa, L., 1995: 49) mas no evalúa a la persona ni su desempeño en sus funciones laborales.

La comparación del índice de credibilidad de autoridades locales de diciembre 2014, con la de Junio 2015, presenta un escenario a la baja para todas las dignidades, pero el orden del ranking no varió, en primer lugar se ubica el Prefecto de la Provincia de Tungurahua con un índice de 63,97 puntos, la disminución fue de 1.66 puntos; seguido del Alcalde con 48,93 puntos con una reducción de 8,36 puntos; en tercer lugar está la Gobernadora con 47,84

puntos y bajó 3,03 puntos; la cuarta posición es para los Concejales del cantón Ambato con 34,84 puntos, su decremento fue de 6,77 puntos; y, finalmente están los Asambleístas de Tungurahua con 31,52 puntos, esto es 6,38 puntos menos que en el primer sondeo.

**Figura 5**  
Índice de percepción ciudadana de autoridades locales, de la zona urbana del cantón Ambato, 2014-2015

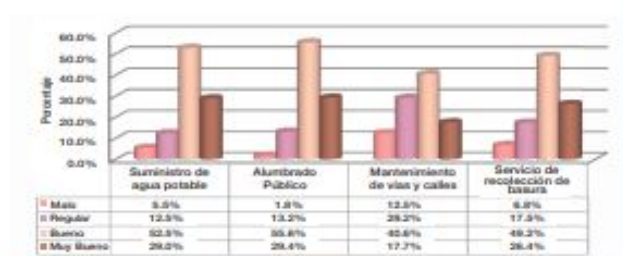


Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

### Aspectos Locales

La opinión de la ciudadanía sobre el suministro de los siguientes servicios públicos en la ciudad de Ambato: el agua potable calificado con la escala de "Muy Bueno" con 29%, "Bueno" 52,9%, "Regular" 12,5% y "Malo" 5,5%. El alumbrado público refleja un 29,4% en la escala "Muy Bueno", 55,6% "Bueno", 13,2% "Regular" y 1,8% "Malo". El mantenimiento de vías y calles registra el 17,7% de las respuestas en la categoría "Muy Bueno", 40,6% "Bueno", 29,2% "Regular" y 12,5% "Malo". Finalmente sobre la recolección de basura con 26,4% en "Muy Bueno", 49,2% en "Bueno", 17,5% "Regular" y 6,8% "Malo".

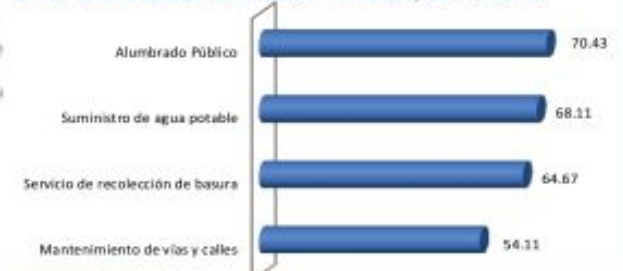
**Figura 6**  
Percepción sobre el suministro de servicios básicos en la zona urbana del cantón Ambato, Junio 2015



Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

En cuanto al índice de percepción calculado, se muestran los siguientes resultados, el más representativo es alumbrado público con 70,43 puntos:

**Figura 7**  
Índice de percepción ciudadana de los servicios públicos en la zona urbana del cantón Ambato, Junio 2015



Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

Uno de los aspectos que se consultó es el manejo adecuado del tránsito vehicular en la ciudad de Ambato contando con escalas de selección: "muy de acuerdo", "de acuerdo", "en desacuerdo", "muy en desacuerdo"; el 51,9% de la muestra ubica su percepción en la escala "de acuerdo" y un 30,9% "en desacuerdo".

Figura 8  
Percepción sobre el manejo del tránsito vehicular, en la zona urbana del cantón Ambato, Junio 2015



Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

Para la pregunta sobre la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Ambato las alternativas de respuesta son "muy buena"; "buena"; "regular" y "mala". La percepción que más predomina es de "buena" con el 39,6% y "regular" 38,9%.

Figura 9  
Percepción sobre la calidad del servicio de transporte público, en la zona urbana del cantón Ambato, Junio 2015



Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

Otra pregunta fue planteada referente a la seguridad en la ciudad de Ambato, contando con las opciones de respuesta: "muy segura"; "segura"; "insegura" y "muy insegura". El 50,3% de las personas encuestadas definen a Ambato como una ciudad "segura"; y el 44,2% como "insegura".

Figura 10  
Percepción sobre la seguridad ciudadana, en la zona urbana del cantón Ambato, Junio 2015

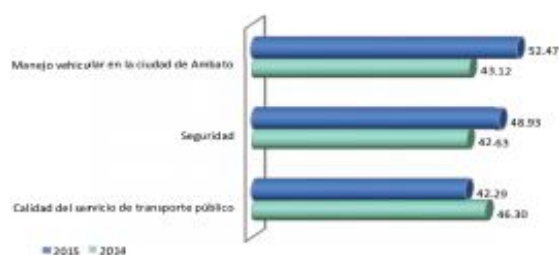


Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

El índice de percepción ciudadana sobre control del tránsito vehicular, calidad del servicio de transporte público y seguridad en el cantón Ambato, mide la opinión pública

que las personas tienen por concepto de los aspectos antes mencionados, obteniendo los resultados que se muestra en la figura 11.

Figura 11  
Comparativo índice de percepción ciudadana sobre aspectos locales en el cantón Ambato, 2014-2015



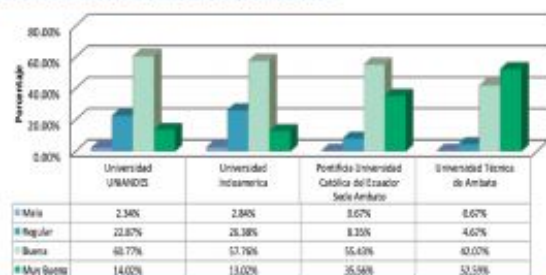
Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

Los datos obtenidos en el año 2014 y 2015, presentan diferencias: En el caso del manejo vehicular en la ciudad de Ambato hay un notable cambio, en el 2014 la percepción de los ciudadanos fue del 43,12%, mientras que en el 2015 la percepción aumenta al 52,47%. En lo que a "seguridad" se refiere, los ambateños en el 2014 consideraban que la ciudad era segura en un 42,63% y para el 2015 mejora el índice de seguridad con 6.3 puntos. Finalmente en la "Calidad de servicio del transporte público" el comparativo refleja un decremento, en 4.01 puntos.

### Percepción de la Imagen de las Universidades en el cantón Ambato

En la estructura de la pregunta, se manejó escalas de "muy buena"; "buena"; "regular" y "mala". La opinión de imagen que prevalece es "buena", superando esta opción el 50% en tres universidades, a excepción de la Universidad Técnica de Ambato que registra una frecuencia del 52,5% con la cualidad de "muy buena", según la figura No. 10.

Figura 12  
Percepción ciudadana sobre la imagen de las universidades locales, en la zona urbana del cantón Ambato, Junio 2015



Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

La definición del índice de percepción ciudadana sobre la imagen de las universidades locales, es igual al índice de percepción ciudadana sobre imagen institucional, es decir que no se evalúa su gestión o calidad, sino más bien cómo las personas observan a la institución académica, indistintamente si han sido usuarios de las mismas.

Los resultados expresan las siguientes posiciones: primer lugar la Universidad Técnica de Ambato (81.90 puntos), segundo la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato (74,89 puntos), en tercer puesto la Universidad Autónoma de Los Andes UNIANDES (61,68 puntos) y en cuarta posición la Universidad Indoamérica (59,85 puntos).

Figura 13  
Índice de percepción ciudadana sobre la imagen de las Universidades locales en la zona urbana del cantón Ambato.

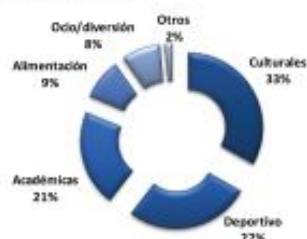


Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

### ■ Criterio ciudadano sobre potenciales actividades o servicios en la zona urbana del cantón Ambato

El objetivo de la última pregunta del cuestionario es detectar las necesidades de la colectividad en diferentes áreas, sobre actividades que a criterio del encuestado hacen falta en la ciudad, con la finalidad de contribuir a la planificación local, así como también brindar un escenario de oportunidades de negocio y de aporte para el crecimiento productivo de la ciudad. De la muestra, se puede decir que la población de la zona urbana del cantón Ambato requiere más actividades culturales (33%) y deportivas (27%).

Figura 14  
Preferencias ciudadanas sobre potenciales actividades o servicios en la zona urbana del cantón Ambato



Fuente: Formulario encuesta junio 2015  
Elaboración: OBEST

#### Referencias

- MUÑOZ, M., Protocolo y relaciones públicas, Madrid España, 2010.
- AGUILAR, J., La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas. Línea de base del plan de acción asocio para el crecimiento, Instituto Universitario de Opinión Pública (IUOP), de la Universidad Centroamericana José Simón Cañas (UCA), 2013.
- BURGOA, L., Palabras y creencias, Universidad de Murcia, 1995
- IBOPE Inteligencia, Índice de confianza social Chile - 1ra medición, septiembre 2011.
- MORENO, A., Confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada, Centro de estudios sociales y de opinión pública México, 2010.
- SÁNCHEZ, R., Gestión y psicología en empresas y organizaciones, ESIC Editorial, 2014

**Elaboración:**  
Coordinación General  
Econ. Diego Froufe C., Mg.

**Análisis e interpretación**  
Econ. Juan Pablo Martínez Mesías, Mg.  
Econ. Ana María Sánchez T.  
Lic. Lorena Rivera Badillo, Msc.

**Planificación de trabajo de campo**  
Econ. Tatiana Vayas C.  
Econ. Ana María Sánchez T.  
Econ. Juan Pablo Martínez Mesías, Mg.  
Lic. Sandra García M.  
Lic. Lorena Rivera Badillo, Msc.

**Levantamiento de información**  
Supervisión equipo técnico OBEST

**Encuestadores OBEST**  
Pablo Velastegui  
Jonathan Miranda  
Natalia Parodi  
Jessica Quano  
Katherine Chilla  
Nicolás Navarrete  
Tatiana Frías  
Germana Cuervo  
Marcelo Paula

## AEROPUERTO COTOPAXI

### Breve análisis



Este aeropuerto está ubicado en la zona central del Ecuador en la ciudad de Latacunga, capital de la provincia de Cotopaxi, a una altura de 2.806 metros sobre el nivel del mar. El organismo técnico que controla la actividad aeronáutica civil así como el desarrollo de la aviación comercial es la Dirección de Aviación Civil del Ecuador.

Después de su remodelación el Aeropuerto Internacional de Cotopaxi, reinicia sus actividades en el año 2011 con servicio de vuelos nacionales y a partir del año 2012 apertura vuelos internacionales. El aeropuerto cuenta con una moderna y amplia infraestructura y actualmente las aerolíneas nacionales que operan son: Transportes Aéreos Militares Ecuatorianos - TAME y Línea Aérea Cuencana - LAC y con servicio internacional de carga están las aerolíneas: Cargolux, Centurión y Sky-lease.

En el año 2014, las aerolíneas de servicio de carga internacional regular que operan en el Ecuador en los tres aeropuertos internacionales (Quito, Guayaquil y Latacunga), registran los siguientes datos: Oferta 97.332,42 toneladas métricas (TM), demanda 55.870,38 TM, con estos datos nacionales, la participación del aeropuerto internacional de Latacunga en oferta es 24.51% y demanda 17.01%, con un coeficiente de ocupación 39.84%.

En lo que refiere al tráfico internacional del servicio regular y no regular en el aeropuerto de Cotopaxi, en el año 2014, registra un total de 2.515 usuarios en vuelos chárter de los cuales 1.097 corresponden a personas que arribaron y 1.418 salieron desde el aeropuerto, operados únicamente por la compañía LAC.

Con este antecedente el equipo técnico del OBEST se encuentra revisando información proporcionada por la Dirección General de Aviación Civil- DGAC, la misma que será analizada a fin de entregar resultados validados, que contribuyan con las instituciones públicas y privadas de la región, en el proceso de toma de decisiones en términos de planificación, comercio y otras actividades que promuevan la optimización de recursos mediante el impulso del Aeropuerto Internacional de Cotopaxi.

#### Referencias:

Dirección General de Aviación Civil - DAC. Boletín estadístico de tráfico aéreo año 2014.

#### Elaboración:

Lic. Lorena Rivera Badillo, MSc.  
Econ. Juan Pablo Martínez Mesías, Mg.  
Econ. Ana María Sánchez Tobar