INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE

DOSQUEBRADAS – RISARALDA

PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA EN EL AÑO 2013

PROGRAMA ONDAS RISARALDA

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA EN EL AÑO 2013

MAESTRO

Santiago Vásquez Artunduaga

ESTUDIANTES

Yuliana Andrea Ospita

Jakeline Sierra Rodriguez

Dayana Katherine Correa

Alejandro Cortez

Camila Betancur

Juan Pablo Echeverry

Jennifer Álzate

INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE

DOSQUEBRADAS-RISARALDA

2013

PROGRAMA ONDAS RISARALDA

PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA EN EL AÑO 2013

MAESTRO

Santiago Vásquez Artunduaga

ESTUDIANTES

Yuliana Andrea Ospita

Jakeline Sierra Rodriguez

Dayana Katherine Correa

Alejandro Cortez

Camila Betancurth cano

Juan Pablo Echeverry

Jennifer Álzate

ASESORA:

PAOLA BEDOYA

NOMBRE DEL GRUPO

“GIEAO”

Grupo de investigación en estadística aplicada y optimización

LINEA TEMÁTICA:

TRANSPORTE

DOSQUEBRADAS-RISARALDA

PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA EN EL AÑO 2013

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1

2. ESTAR EN LA ONDA

3. PERTURBACIÓN DE LA ONDA

4. SUPERPOSICIÓN DE LAS ONDAS

5. TRAYECTORIA DE INDAGACIÓN

6. RECORRIDO DE LA TRAYECTORIA DE INVESTIGACIÓN.

7. REFLEXIÓN DE LA ONDA.

8. PROPAGACION DE LA ONDA

BIBLIOGRAFÍA

AGRADECIMIENTOS

ANEXOS

RESUMEN

La pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción de los usuarios del transporte publico urbano sobre la calidad del servicio del municipio de Dosquebradas? la pregunta de investigación nació mediante una oleada de preguntas, la superposición de la onda se debe a que nosotros (los integrantes del grupo) también somos usuarios del transporte público urbano consideramos que la calidad del servicio no es la mejor y que tiene muchas falencias, decidimos realizar una encuesta y por la cual medir que es lo que opinan los usuarios sobre el servicio, en cuanto a calidad y atención que se presta, en la trayectoria de la indagación se escogen los sitios para la aplicación del instrumento de recolección (Encuesta): Súper inter-santa Isabel y Postobon, Mercamas (plaza del sol), el progreso y el CAM; realizamos la técnica mediante muestreo estadístico, arrojando una muestra de 358 (Garantizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en las estimaciones). En el recorrido de la trayectoria, dividimos 11 grupos cada uno de 2 estudiantes se desplazaron cada uno al lugar donde se le asigno y satisfactoriamente entre los días 15 y 16 de octubre se realizó el recorrido, la reflexión de la onda, el procesamiento de las encuestas, encontrando hallazgos que se relacionan en el anexo 1. En la propagación de la onda hemos estado en la feria institucional y municipal, tenemos como evidencia el diario de campo, bitácoras, fotos, documentos, análisis de resultados, informe final.

1. OBJETIVOS

1.1. GENERAL

Desarrollar una investigación que permita conocer (medir) La percepción de los usuarios sobre la calidad y la atención del servicio prestado por el transporte público urbano[1] del municipio de Dosquebradas.

1.2. ESPECIFICOS

- Diseñar y planear la investigación que permita el logro del objetivo general
- Capacitar al personal del grupo para el desarrollo del presente proyecto
- Recolectar la información necesaria en lugares determinado con anterioridad (planeados) haciendo uso de instrumentos en medio físico, en hojas electrónicas (Excel) y a través de encuesta ON – Line, uso de Tic´s
- Procesar la información haciendo uso de software especializados (Excel)
- Presentar un informe que consolide todo el proceso de la investigación
- Socializar en los espacios adecuados los resultados obtenidos
- Sensibilizar al equipo y a la comunidad sobre los resultados más relevantes encontrados.

[1] Hace referencia al servicio prestado por las empresas cuya flota de vehículos son BUSETAS.

INTRODUCCION

la investigación “percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio del transporte público urbano” se da por la gran problemática en la que los usuarios del transporte público se encuentran, ya que todos no se están a gusto con el servicio en su totalidad, la idea con la investigación y según los resultados es socializarla con la empresa que nos brinda el transporte en beneficio de esta, aquellas personas discapacitadas no puede transportarse en este transporte pues los vehículos no están diseñados para ellos, por ser un sistema de transporte económico es el que estas personas con discapacidad y con pocos recursos económicos necesitan; La investigación no solo ayuda a los usuarios con sus inconformidades si no a las personas con discapacidad, en tal caso que la empresa lo mejore.

2. ESTAR EN LA ONDA

Grupo **GIEAO** (GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN), antes **GAETI** (GRUPO DE APOYO EN ESTADISTICA Y TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN) está conformado desde el año 2008, como iniciativa del docente creador y coordinador de este (M.Sc. Santiago Vásquez Artunduaga) y desde entonces viene realizando trabajos de apoyo en Estadística, informática y tratamiento de información inicialmente para la institución y en los últimos años ha logrado trascender de las paredes de la institución planeando y ejecutando investigaciones para La Secretaria de Transito de Dosquebradas, Área Metropolitana y las dos investigaciones que actualmente se están ejecutando con el Proyecto Ondas de Colciencias.

Del grupo actualmente hacen parte los estudiantes que se relacionan a continuación.

YULIANA ANDREA OSPITA–11-D (Moderador)

JAKELINE SIERRA RODRIGUEZ–9-D (Tesorera)

DAYANA KATHERINE CORREA-10-B (Semillero)

ALEJANDRO CORTES –8-A (Semillero-relator)

CAMILA BETANCURTH-8-A (Semillero)

JUAN PABLO ECHEVERRY–8-A (Semillero-camarógrafo)

JENNIFER ALZATE–8-A (Semillero)

INTEGRANTES DEL GRUPO GIEAO (ESTUDIANTES DE GRADO OCTAVO HASTA GRADO ONCE). PROFESOR: SANTIAGO VÁSQUEZ ARTUNDUAGA

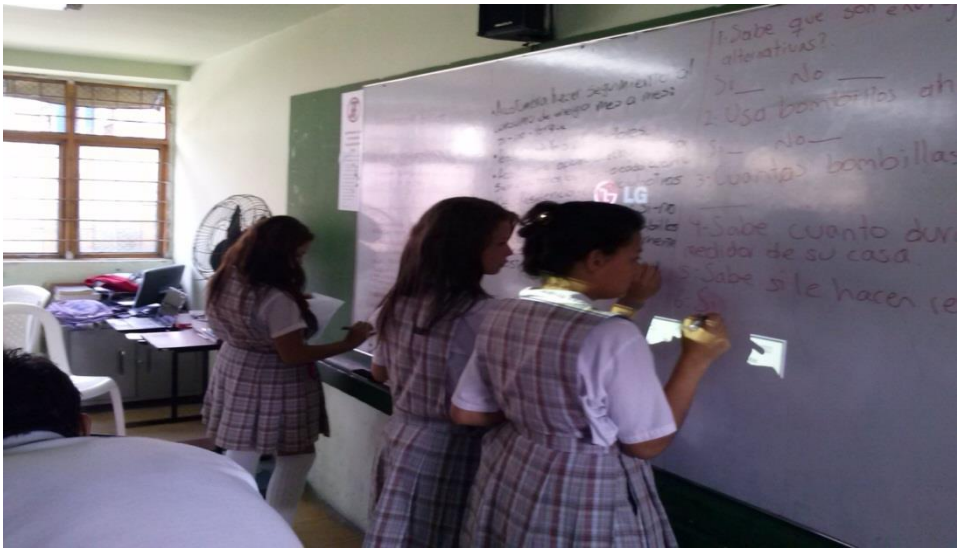
LOGO DISTINTIVO DE NUESTRO GRUPO DE INVESTIGACIÓN

3. PERTURBACIÓN DE LA ONDA

Este momento del proceso de investigación está contemplada dentro de nuestra etapa de planeación donde nace un interés común de todo el grupo guiado por el servicio que presta el transporte público urbano y lo desarrollamos mediante un trabajo en equipo donde todos los estudiantes y el docente exponemos temas de interés no sólo académico sino también de interés de nuestro entorno, de nuestro municipio; siendo consientes de que las falencias que nosotros como usuarios vemos en el transporte público urbano afecta a muchas personas; de allí salió nuestra pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de los usuarios del transporte público urbano sobre la calidad del servicio del municipio de Dosquebradas?

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



TRABAJO EN EQUIPO DONDE SE PLANTEAN TEMAS Y ESTRATEGIAS. SALA DE ESTADÍSTICA.

4. SUPERPOSICIÓN DE LA ONDA

Ya formulada nuestra pregunta de Investigación: ¿Cuál es la percepción de los usuarios del transporte público urbano sobre la calidad del servicio del municipio de Dosquebradas?, la encuesta pretende descubrir de una manera estadística, (medir) cual es la percepción de los usuarios, pues en las inconformidades que nos encontramos con el servicio, estas afectan a la empresa y favorece a otras empresas, llegando a la conclusión que es importante como usuarios estar a gusto con el servicio, y es importante para ellos como empresa prestadora de servicios, tener a sus usuarios satisfechos.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

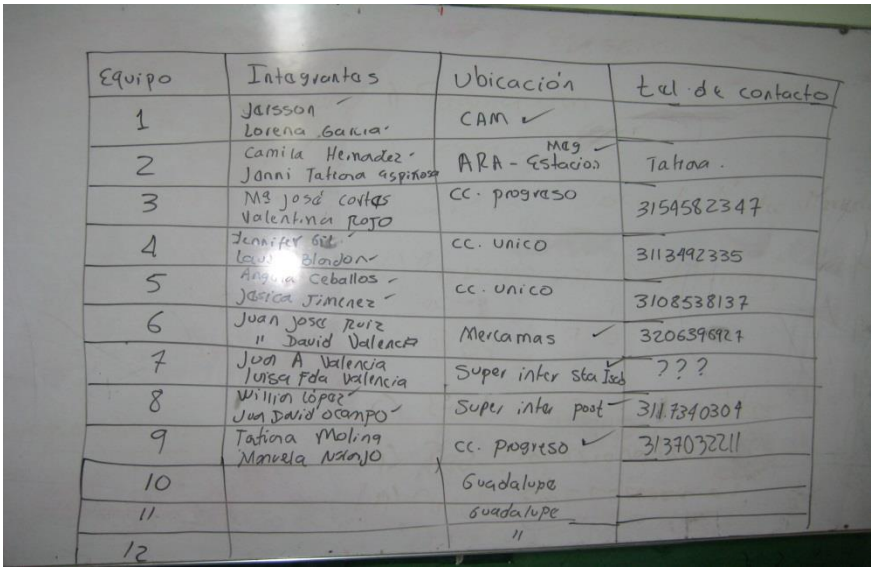
ORIENTACIÓN DE NUESTRA ASESORA EN RELACIÓN AL MOMENTO DE SUPERPOSICIÓN DE LA ONDAS

5. TRAYECTORIA DE INDAGACIÓN

Se escogen los sitios para la aplicación del instrumento de recolección (Encuesta): Súper inter-santa Isabel, Postobón, Mercamas (plaza del sol), el progreso y el CAM, realizamos la técnica mediante muestreo estadístico, arrojando una muestra de 358 (Garantizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en las estimaciones, donde se realizó la encuesta con las variables que permitan medir los aspectos necesarios para caracterizar y conocer el objeto de estudio de la presente investigación.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

UBICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PUNTOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION



Equipo	Integrantes	Ubicación	tel. de contacto
1	Jarsson Lorena Garcia	CAM	
2	Camila Hernandez Janni Tatiana Aspiñosa	ARA - Estacion Meg	Tatiana.
3	Mª José Cortes Valentina Rojo	cc. progreso	3154582347
4	Jennifer Gil Laura Blandon	cc. unico	3113492335
5	Angela Ceballos Jesica Jimenez	cc. unico	3108538137
6	Juan Jose Ruiz " David Valencia	Mercamas	3206396927
7	Juan A Valencia Luisa Fda Valencia	Super inter sta Isab	???
8	Willian López Juan David Ocampo	Super inter post	3117340304
9	Tatiana Molina Manuela Naranjo	cc. progreso	3137032211
10		Guadalupe	
11		Guadalupe	
12		"	

PLANEACION PARA LA RECOLECCION DE DATOS

ALISTAMIENTO EN LA SALA DE ESTADÍSTICA, PREVIO AL TRABAJO DE CAMPO

ENCUESTA ON - LINE

Vista previa de la encuesta. Las respuestas no se almacenan. El link definitivo se encu

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

Ondas

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

Abandonar-> Continuaré más tarde

1.- INFORMACION BASICA

*1. SEXO

- MASCULINO
- FEMENINO

*2. EDAD

- ENTRE 15 Y 18
- ENTRE 18 Y 25
- ENTRE 25 Y 40
- MAS DE 40

*3. Estado civil

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Unión libre
- Otro (Por favor especifique)

*4. Barrio

*5. Nivel Educativo

- Básica Primaria
- Básica secundaria
- Media Vocacional
- Universitario
- Pos-grado
- Otro (Por favor especifique)

*6. Tipo de Usuario

- Estudiante
- Trabajador
- Ama de casa
- Otro (Por favor especifique)

Siguiente->

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

Ondas

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

Abandonar-> Continuaré más tarde

2.- ATENCIÓN

*7. Crea que el trato dado por el conductor al momento de ingresar y bajar del vehículo es.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

*8. Perciba que el trato dado por el conductor en el transcurso del viaje es.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

<-Anterior Siguiente->

25%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

Crea gratis tus encuestas online encuestafacil.com

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa? Prueba makeanet.com

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

Ondas

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

Abandonar-> Continuaré más tarde

3.- COMODIDAD

*9. ¿Considera que el ruido producido por el desajuste en la estructura de los buses crea un nivel alto de incomodidad en los usuarios?

- Si
- No
- ¿Por qué?

*10. Considera que la presentación y el aseo al interior de los vehículos es

- Muy limpio
- Bastante limpio
- Limpio
- Poco limpio
- Nada limpio

<-Anterior Siguiente->

38%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

Crea gratis tus encuestas online encuestafacil.com

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa? Prueba makeanet.com

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

Ondas

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

Abandonar-> Continuaré más tarde

4.- TIEMPO

*11. Considera que el tiempo de espera para abordar el vehículo es

- Eficiente
- Moderado
- Tardío

*12. Considera que el tiempo de viaje es

- Eficiente
- Moderado
- Tardío

<-Anterior Siguiente->

50%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

Crea gratis tus encuestas online encuestafacil.com

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa?. Prueba makeanet.com

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

Ondas

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

Abandonar-> Continuaré más tarde

5.- COBERTURA

*13. ¿Con que frecuencia usa este transporte?

- Todos los días
- Una vez a la semana
- Dos veces a la semana
- Esporadicamente

*14. ¿Considera que el número de rutas y vehículos satisfacen las necesidades del municipio?

- Si
- No
- ¿Por qué?

*15. Considera que el hacinamiento al interior de los vehículos en las horas pico es

- Alto
- Moderado
- Bajo
- ¿Por qué?

<-Anterior Siguiente->

62%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

Crea gratis tus encuestas online encuestafacil.com

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa?. Prueba makeanet.com

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

Ondas

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

Abandonar-> Continuaré más tarde

6.- COSTO

*16. ¿Considera que viajar en este sistema es económico?

- Si
- No
- ¿Por qué?

*17. ¿Cree que el aumento anual en el precio del pasaje afecta los gastos de los usuarios?

- Si
- No
- ¿Por qué?

<-Anterior Siguiente->

75%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

Crea gratis tus encuestas online encuestafacil.com

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa?. Prueba makeanet.com

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

Ondas

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

Abandonar-> Continuaré más tarde

7.- MOVILIDAD

*18. ¿Cree que la forma de conducir entorpece la movilidad vial en la ciudad?

- Si
- No
- ¿Por qué?

*19. ¿Los buses son adecuados para que faciliten el transporte de las personas con discapacidad?

- Si
- No
- ¿Por qué?

<-Anterior Siguiente->

88%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

Crea gratis tus encuestas online encuestafacil.com

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa?. Prueba makeanet.com

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADÍSTICA APLICADA Y OPTIMIZACIÓN

Ondas

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

Abandonar-> Continuaré más tarde

8.- SEGURIDAD

*20. ¿Se siente seguro al abordar este medio de transporte?

- Si
- No
- ¿Por qué?

*21. ¿Ha sido víctima de hurto durante algún viaje en este sistema de transporte?

Nunca Una vez Tres o más veces

<-Anterior Fin->

100%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

Crea gratis tus encuestas online encuestafacil.com

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa?. Prueba makeanet.com

6. RECORRIDO DE LA TRAYECTORIA DE INDAGACIÓN

Se realizó en los lugares que se planearon, clasificando 11 grupos cada uno con 2 estudiantes entre los días 15, en la tarde con el acompañamiento de la asesora PAOLA BEDOYA y el 16 solo estudiantes designados como encuestadores, satisfactoriamente se aplicaron las 358 encuestas previa planeación de los grupos de recolección.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

PROCESO DE RECOLECCION EN DIFERENTES SITIOS DE LA CIUDAD, SE INCLUYE EN EL PROCESO ESTUDIANTES CON DISCAPACIDADES AUDITIVAS

PROCESO DE RECOLECCION EN DIFERENTES SITIOS DE LA CIUDAD: PLAZA DEL SOL

PROCESO DE RECOLECCION EN DIFERENTES SITIOS DE LA CIUDAD: EXTERIOR DE SUPERMERCADOS

PROCESO DE RECOLECCION EN DIFERENTES SITIOS DE LA CIUDAD: CAM SE INCLUYE EN EL PROCESO ESTUDIANTES CON DISCAPACIDADES MOTORAS

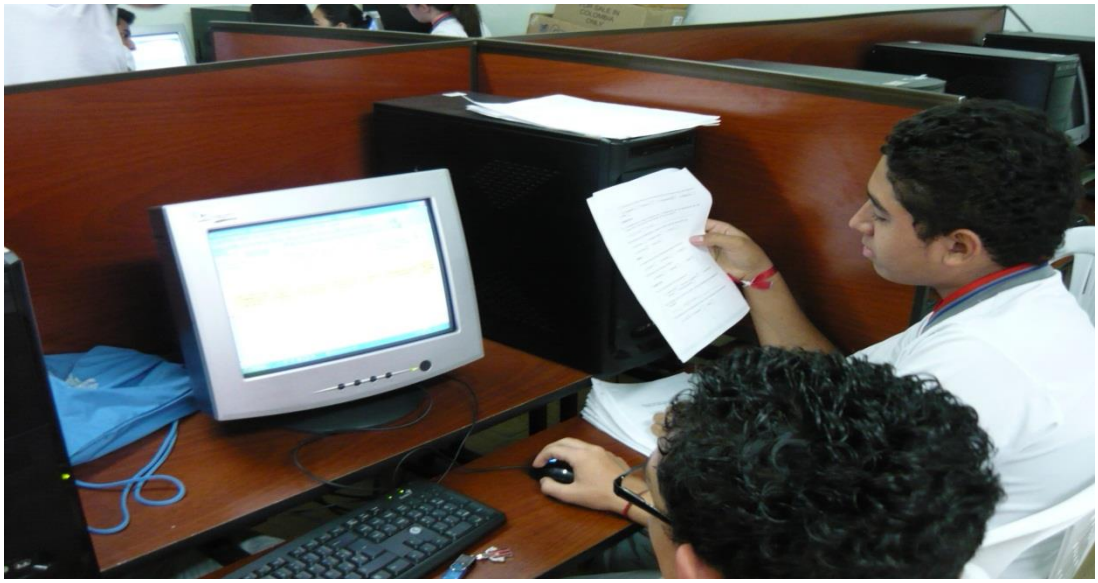
RECOLECCION HACIENDO USO DE HOJAS ELECTRONICAS Y ENCUESTA ON – LINE: http://youtu.be/mipPoOFNQG4

7. REFLEXIÓN DE LA ONDA

Finalizado la etapa de recolección, contemplado dentro del proceso de Investigación Estadística (GIEAO), se procede al procesamiento de la información, tanto de la registrada en forma ON LINE (www.encuestafacil.com), la relacionada en el programa Excel y la registrada en los formatos físicos.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

FASE 1 DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN



FASE 2 DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

VIDEO PROCESAMIENTO:

http://youtu.be/ugnqGXQNcPg

Terminada la etapa de procesamiento de la información se procede a la elaboración del informe, el cual será socializado, dado a conocer a:

INSTITUCIÓN: Feria Institucional, aulas de clase. Ya

COMUNIDAD GENERAL: Feria Municipal proyecto Onda Risaralda

COMUNIDAD PUNTUALMENTE INTERESADA: usuarios del servicio público ya sea hombres, mujeres, personas de tercera edad en el municipio de Dosquebradas. Por realizar.

Algunas conclusiones se presentan a continuación, el resto de hayasgoz se encuentran en el informe final, ANEXO 1.

1. Con relación al aspecto **TRATO DEL CONDUCTOR EN EL VIAJE** 157 personas que equivalen al 40% dices que es bueno el trato del conductor en el viaje, el 109 personas equivalentes al 30% dices que es regular el trato de el conductor en el viaje y tan solo 13 personas equivalentes a 4% dices que es malo.
2. Con relación a la variable **INCOMODIDAD POR EL RUIDO** el 90% de las personas si les incomoda el ruido producido por el transporte urbano y el 16% de las personas encuestadas no les incomoda el ruido producido.

3. Con relación a la variable cualitativa de **HACIMIENTO EN HORAS PICO** el 71% de las personas equivalentes al 253 están de acuerdo que en las horas pico si hay hacimiento el 27% de las personas dices que en las horas pico son regulares en el hacimiento de horas pico y el 7% de las personas dices que no están desacuerdo con el hacimiento de las horas pico.
4. Con la relación a la variable **LOS MOTORISTAS ENTORPECEN LA MOVILIDAD** el 72% de las personas dicen que si entorpecen en la movilidad y tan solo el 29% dicen que no entorpecen la movilidad.
5. La variable cuantitativa de **SON ADECUADOS LOS BUSES PARA DISCAPACITADOS** tan solo el 25% de las personas dicen que si están adecuados para los discapacitados y el 81% de las personas dicen que no están adecuados para las personas con discapacidades.

9. PROPAGACION DE LA ONDA

Los resultados de la investigación se han socializado en:

INSTITUCIÓN: Feria Institucional, aulas de clase. Ya

COMUNIDAD GENERAL: Feria Municipal proyecto Onda Risaralda

COMUNIDAD PUNTUALMENTE INTERESADA: Usuarios del transporte público urbano

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

FFERIA INSTITUCIONAL

FERIA MUNICIPAL

BIBLIOGRAFIA

Metodología Encuesta de Transporte Urbano de Pasajeros. https://www.google.com.co/search?q=Metodolog%C3%ADa+Encuesta+de+Transporte+Urbano+de+Pasajeros&rlz=1C1LENN_enCO524&oq=Metodolog%C3%ADa+Encuesta+de+Transporte+Urbano+de+Pasajeros&aqs=chrome..69i57.1235j0j7&sourceid=chrome&espv=210&es_sm=93&ie=UTF-8.

Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario 2012 MVCT. http://www.minvivienda.gov.co/Informacion/Informe%20PQR/Medici%C3%B3n%20del%20nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20NSU%20del%20servicio%20prestado%20por%20el%20Ministerio%20de%20Vivienda.pdf

Indicadores de percepción de calidad de servicio del transporte público: diseño, aplicación y potencial de reproducción. http://eventos.caf.com/media/18522/presentacion-percepcion-calidad-transporte%20publico-susana%20arcus%C2%A1n2.pdf

AGRADECIMIENTOS

El equipo investigador del grupo GIEAO, da agradecimiento por el apoyo prestado en la ejecución del presente proyecto a:

Programa Ondas Risaralda

Asesora: Paola Bedoya

Docente Apoyo trabajo de Campo: Eduardo Henao M.

Rector Institución: Hugo Fernández B.

Apoyo Seguridad: Policía Nacional

Apoyo Dotación: Confeccionar Ltda. Dosquebradas

Apoyo Padres de familia Integrantes Grupo GIEAO

Apoyo Logística: Institución Educativa Nuestra Señora de Guadalupe.

ANEXO 1

PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA EN EL AÑO 2013

INFORME DESCRIPTIVO

ANALISIS DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DEL ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO[2] EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

REALIZADO POR

GRUPO DE INVESTIGACION EN ESTADISTICA APLICADA Y OPTIMIZACION

INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE

DOSQUEBRADAS / RISARALDA

INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE

DOSQUEBRADAS / RISARALDA

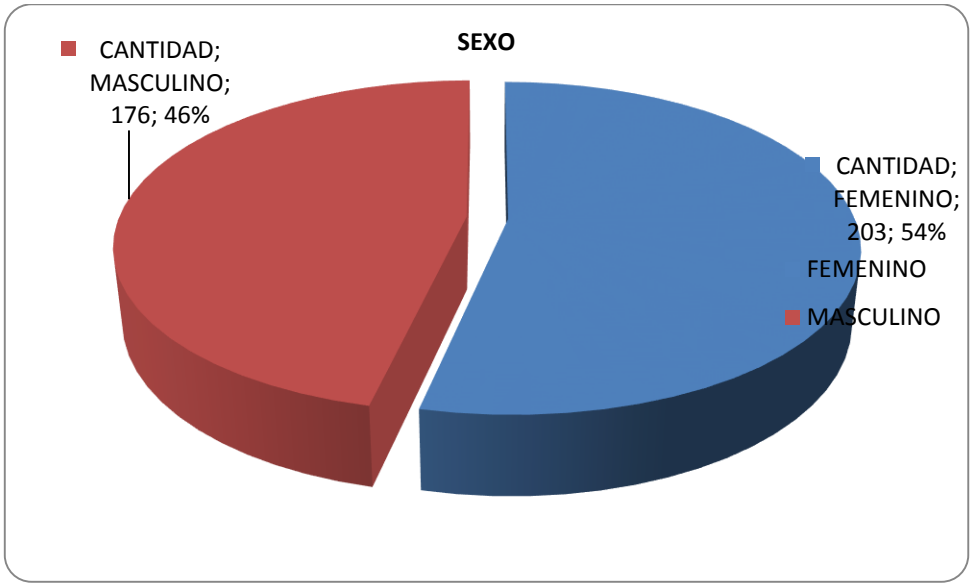
ANALISIS DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DEL ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA

[2] TRANSPORTE URBANO SE REFIERE AL PRESTADO POR LOS BUSES.

CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO[3] EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

1. **SEXO**

En la siguiente grafica podemos observar los resultados de la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa **SEXO**

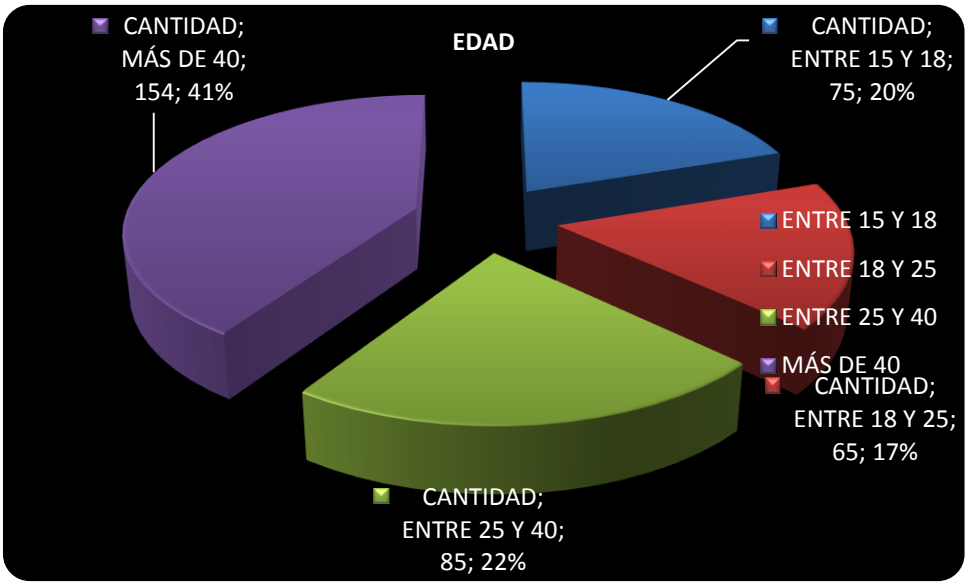


Del total de encuestas procesadas (389), se puede deducir que el 51% de las personas encuestadas pertenece al sexo femenino y el 46% restante pertenece al sexo masculino

2. **EDAD**

En la siguiente grafica podemos observar los siguientes resultados de la variable **EDAD.**

[3] TRANSPORTE URBANO SE REFIERE AL PRESTADO POR LOS BUSES.



Como lo podemos ver en el grafico anterio,75 personas (20%) de las encuestadas tienen entre 15 y 18, 65 personas (17%) entre los 18 y 25, 85 (22%) tienen entre 25 y 40, y 40 personas (41%) más de 40.

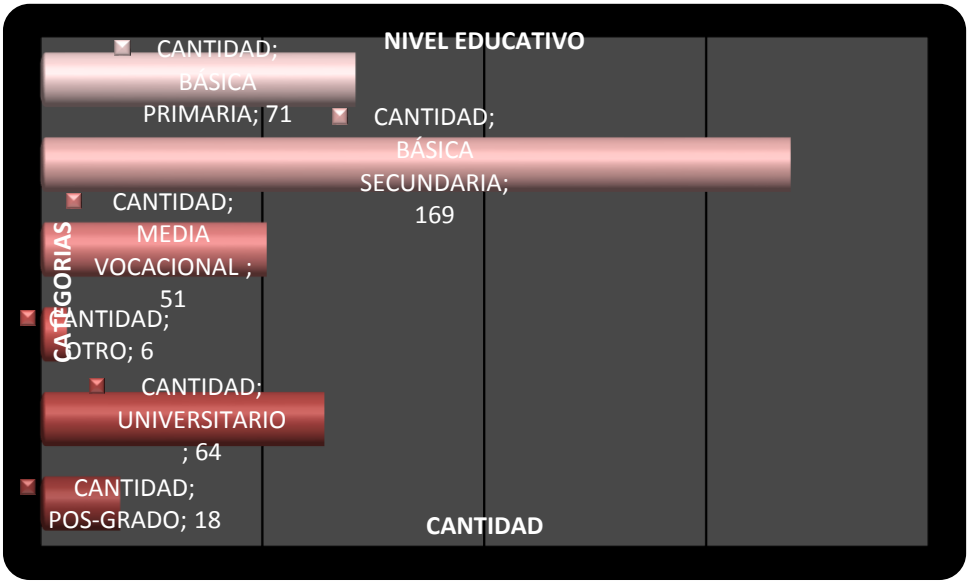
3. ESTADO CIVIL

En la siguiente grafica podemos observar los resultados encontrados en la variable cualitativa ESTADO CIVIL.

En la grafica podemos observar que en los datos recolectados se pudo ver que 177 personas (47%) son solteras, 114 personas (30%) son casados, el 28 (7%) son divorciados, 54 personas (14%) viven en unión libre y la otra parte (2%) son de otro.

4. NIVEL EDUCATIVO

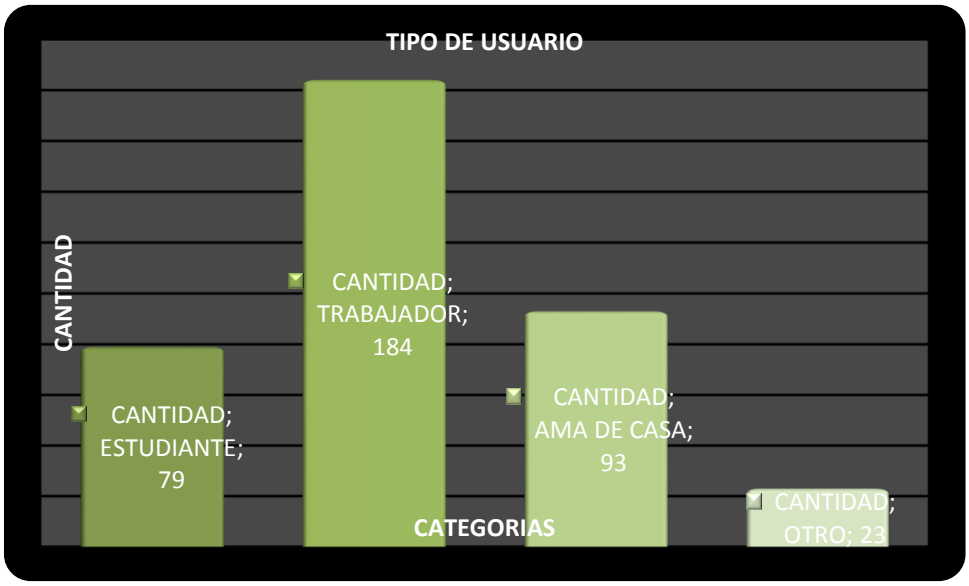
En la siguiente grafica podemos observar los datos encontrados en la variable cualitativa **NIVEL EDUCATIVO.**



En el nivel educativo se pudo observar que 71 personas (19%) han estudiado hasta primaria, 169 (45%) básica secundaria, 51 personas (13%) media vocacional, 6 personas (2%) otro, 64 (17%) universitario y 18 personas (5) pos-grado.

5. TIPO DE USUARIO

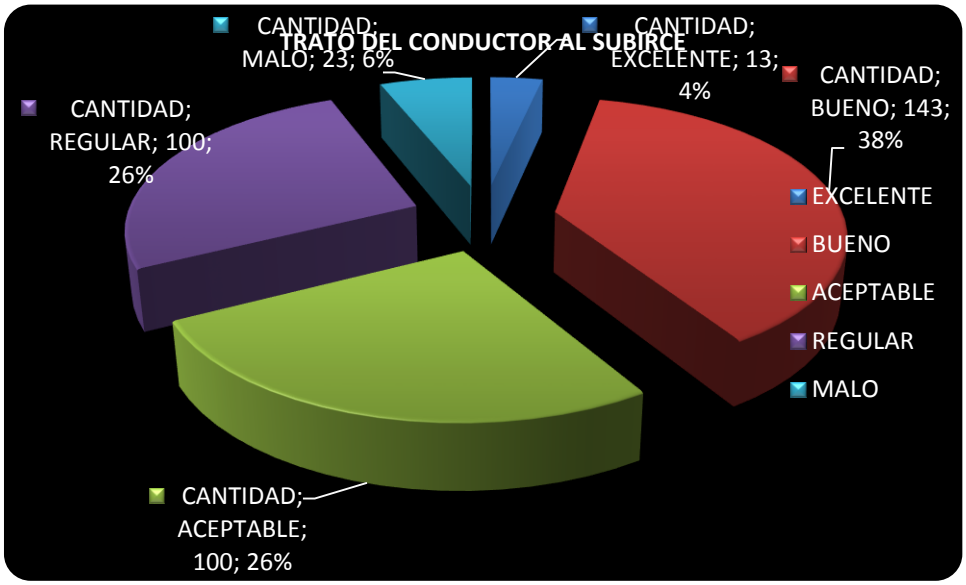
En la siguiente grafica podemos observar los resultados de la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa en **TIPO DE USUARIO**



De la gráfica anterior se puede deducir que 79 personas (21%) de las encuestadas estudian, 184 personas (49%) trabajan, 93 personas (25%) son amas de casa y el otro restante es otro tipo de usuario.

6. TRATO DADO POR EL CONDUCTOR AL MOMENTO DE SUBIR Y BAJAR

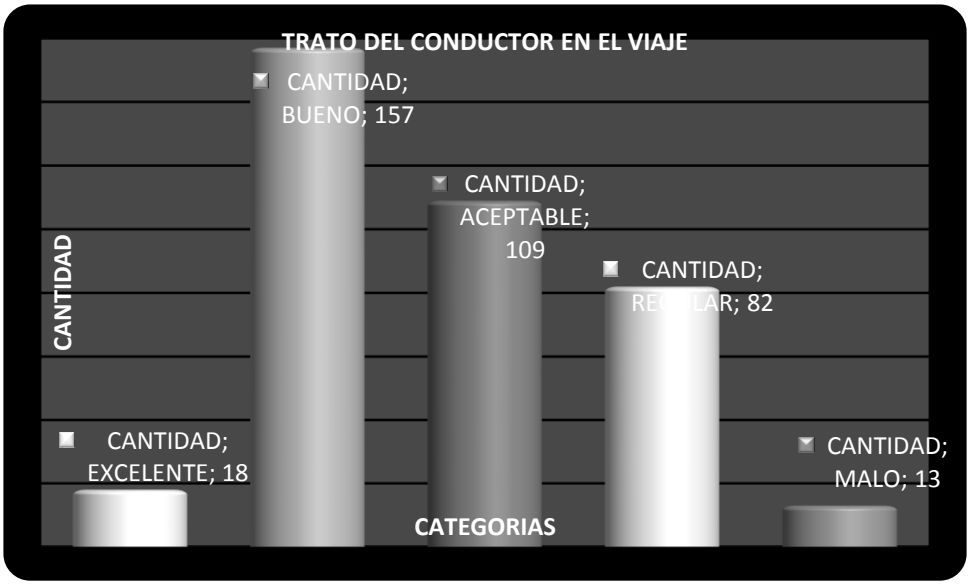
En la siguiente grafica podemos observar el resultado de la variable cualitativa **TRATO DEL CONDUCTOR AL SUBIRCE.**



Podemos ver que 13 personas (3%) dicen que es excelente el trato, 143 (38%) que es bueno, 100 personas (26%) que es aceptable, 100 (26%) que es regular y 23 (6%) que es malo.

7. TRATO DADO POR EL CONDUCTOR EN EL TRANSCURSO DEL VIAJE

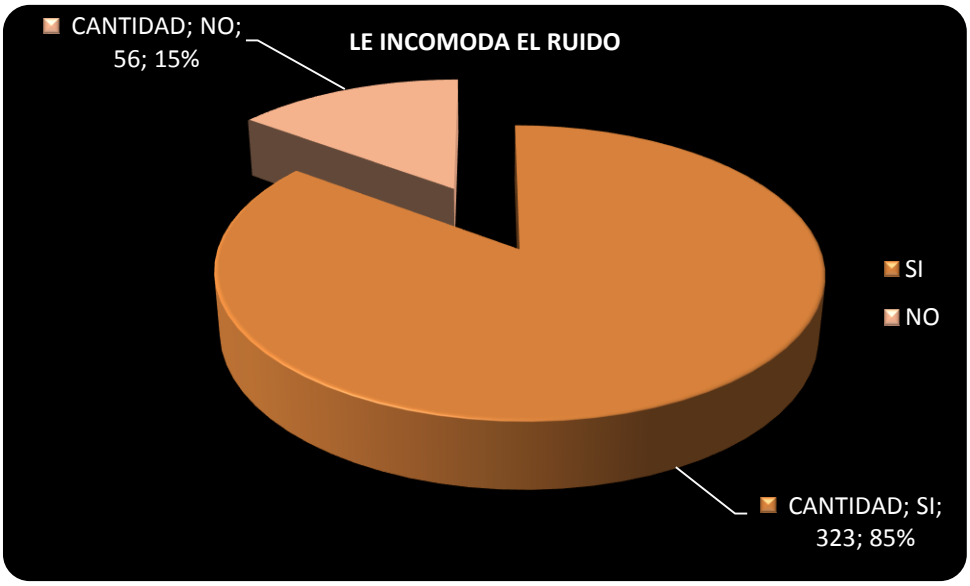
En la siguiente grafica podemos observar los resultados de la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa sobre el **TRATO DEL CONDUCTOR EN EL VIAJE**



Del diagrama anterior se puede determinar que 18 personas (5%) de la población encuestada considera que es trato es excelente, 157 (41%) consideran que es bueno, 109 personas (29%) consideran que es aceptable, 82 (22%) que es regular y 13 personas (3%) considera que el trato dado es malo.

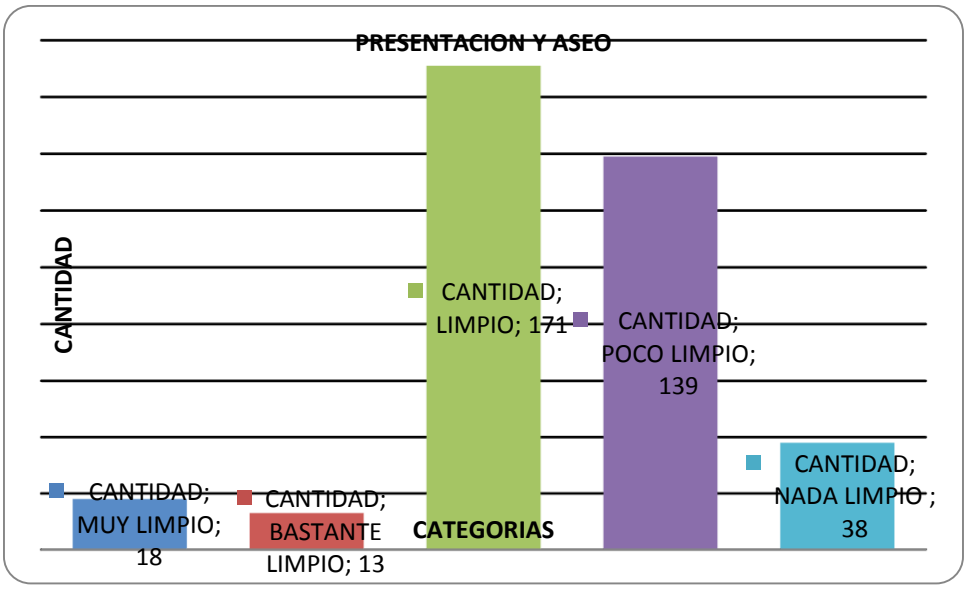
8. INCOMODIDAD POR EL RUIDO PRODUCIDO

En la siguiente grafica podemos observar los resultados de la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa ¿**LE INCOMODA EL RUIDO PRODUCIDO POR LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA?**



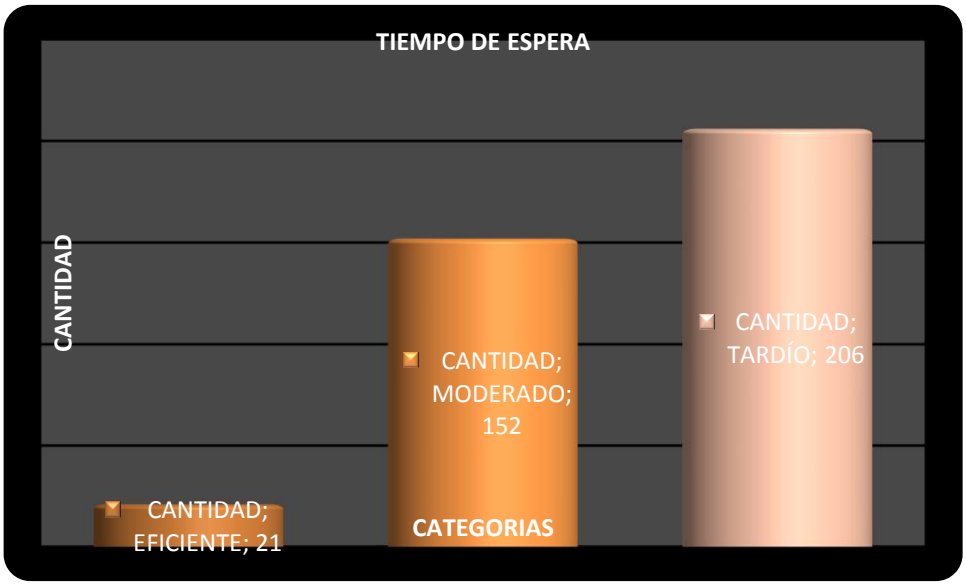
En la encuesta realizada y por medio de el grafico anterior podemos percibir que 323 personas (85%) dicen que si les afecta el ruido, 56 (15%) dicen que no.

9. PRESENTACIÓN Y ASEO EN EL VEHICULO



Como lo podemos ver en la grafica anterior 18 personas (5%) dicen que es muy limpio, 13 (3%) que es bastante limpio, 171 (45%) que es limpio, 139 (37%) poco limpio y 38 personas (10%) que es nada limpio.

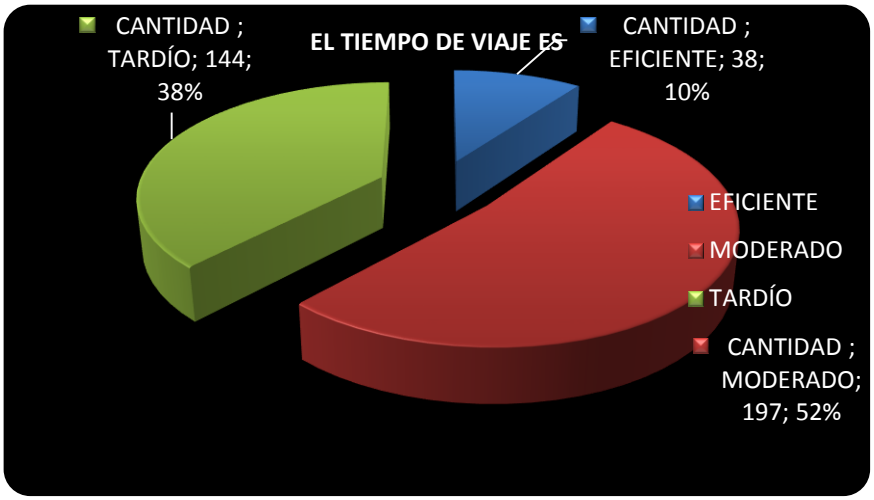
10. TIEMPO DE ESPERA AL ABORDAR EL VEHICULO



Como lo podemos apreciar en la grafica vemos que 206 personas (54%) dicen que es tardío, 152 (40%) que es moderado y 21 (6%) que es eficiente.

11. EL TIEMPO DE VIAJE

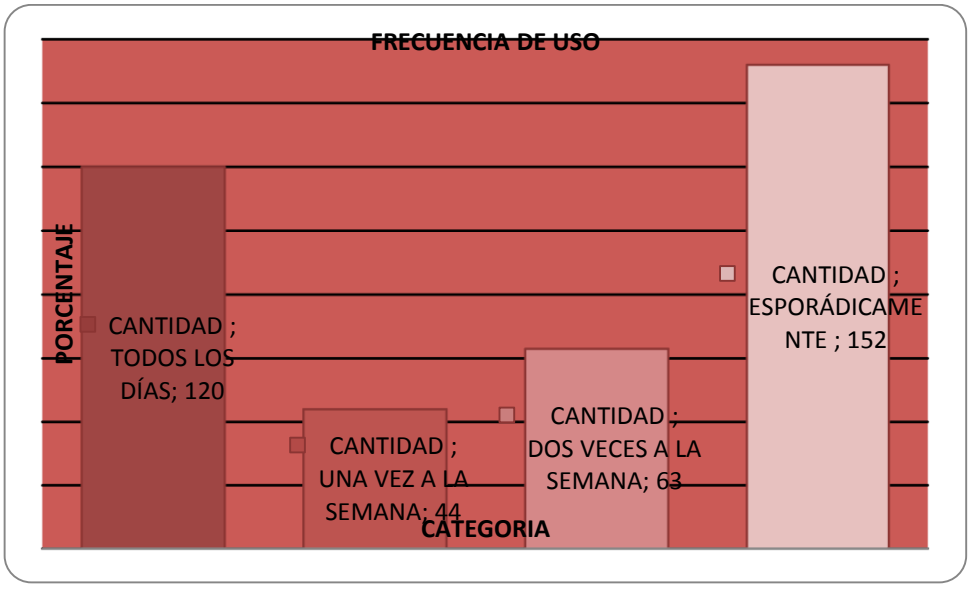
En la siguiente grafica podemos observar los resultados de la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa **¿Cómo CONSIDERA EL TIEMPO DE VIAJE?**



Así nos damos cuenta de cómo las personas consideran el tiempo de viaje en nuestra encuesta, se encontro que el 10% de las personas dicen que es eficiente el tiempo, 52% que es moderado y 38% que es tardío.

12. FRECUENCIA DE USO

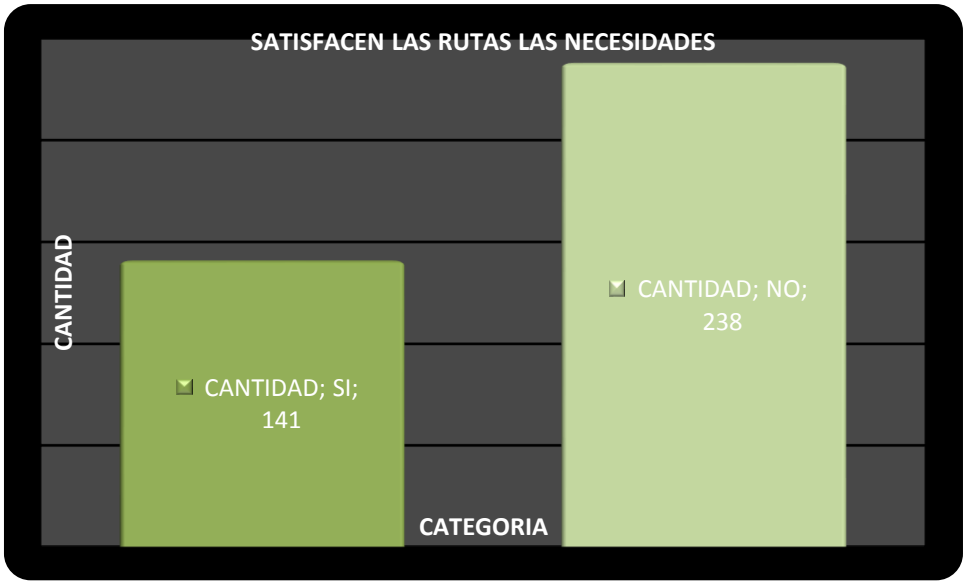
En la siguiente grafica podemos observar los resultados de la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa ¿FRECUENCIA DE USO?



En esta grafica y con ayuda de las encuestas podemos ver la frecuencia con la que personas hacen uso de este servicio 120 (32%) todos los días, 44 (12%) una vez a la semana, 63 (17%) dos veces por semana, 148 (40%) espontáneamente.

13. SATISFACE LAS NECESIDADES EL NÚMERO DE RUTAS

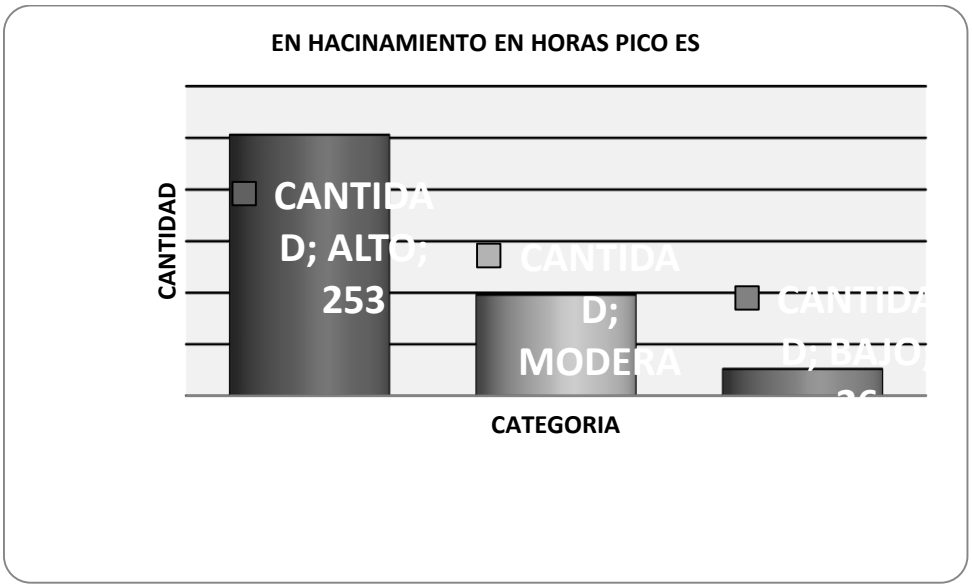
En la siguiente grafica podemos observar los resultados de la variable cualitativa **SATISFACCION DE LAS RUTAS**



Según la grafica vemos que 141 personas (37%) dijeron que si satisface las necesidades y 238 (63%) dijeron que no.

14. **EL HACINAMIENTO AL INTERIOR DE LOS VEHÍCULOS EN LAS HORAS PICO**

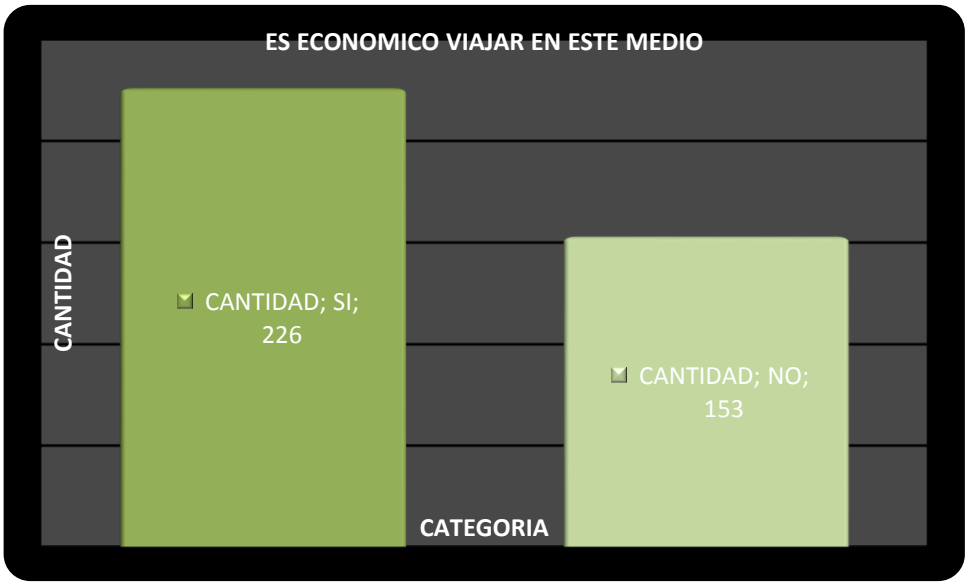
En las siguiente grafica podemos observar los resultados de la encuesta aplicada hacia la variable cualitativa **¿COMO ES EL HACINAMIENTO EN HORAS PICO?**



En la grafica vemos que 253 personas (67%) dicen que hay un alto hacimiento en las horas pico, 98 (26%) dicen que es moderado y 26 (7%) que es bajo.

15. **ES ECONOMICO VIAJAR EN EL SISTEMA**

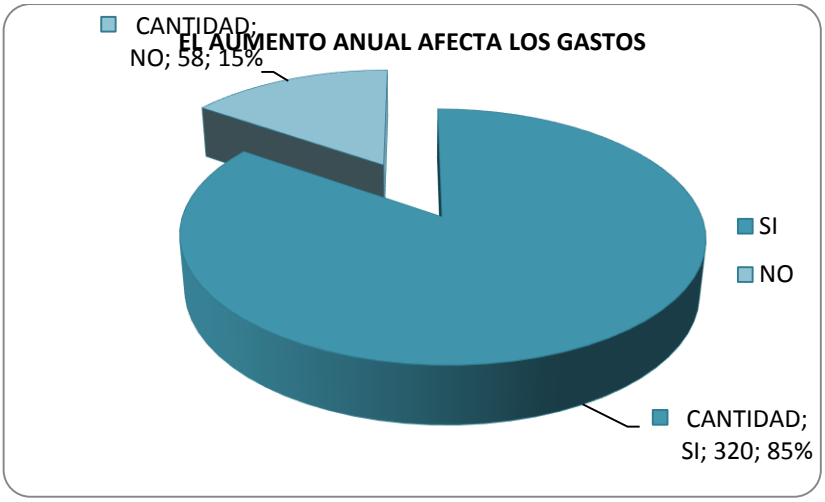
En la siguiente grafica podemos observar los resultados en la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa **¿ES ECONOMICO VIAJAR EN EL SISTEMA?**



En la grafica podemos percibir que 226 personas (85%) dicen que es económico este medio y 153 (15%) dicen que no.

16. EL AUMENTO ANUAL DEL PRECIO DEL PASAJE AFECTA LOS GASTOS DE LOS USUARIOS

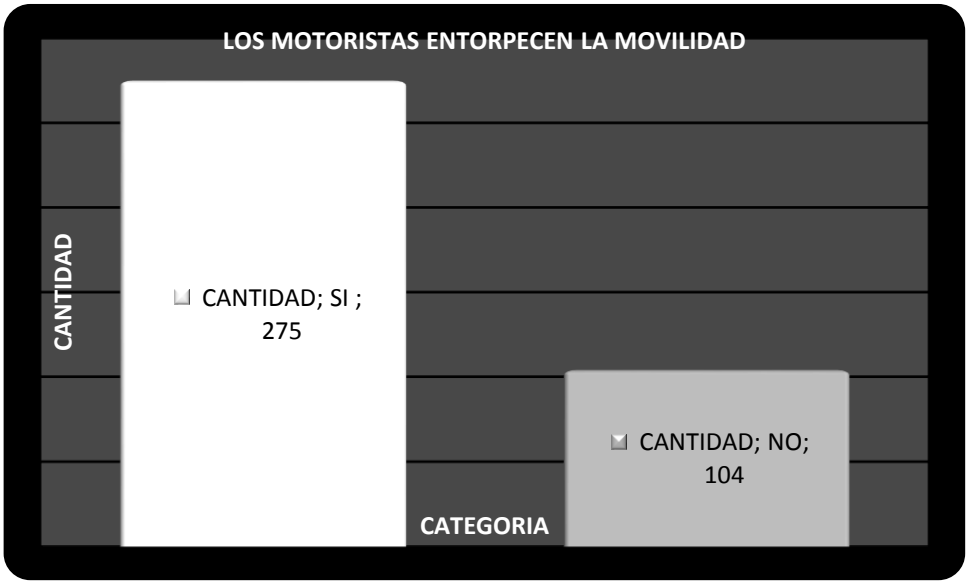
En la siguiente grafica podemos observar los resultados en la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa **¿EL AUMENTO ANUAL AFECTA EN LOS GASTOS?**



En la encuesta realizada y por medio de esta tabla podemos ver que 85% (73%) de las personas dicen que si afecta el aumento anual y el otro 15% (27%) dice que no.

17. CREE QUE LA FORMA COMO CONDUCEN LOS MOTORISTAS ENTORPECE LA MOVILIDAD VIAL

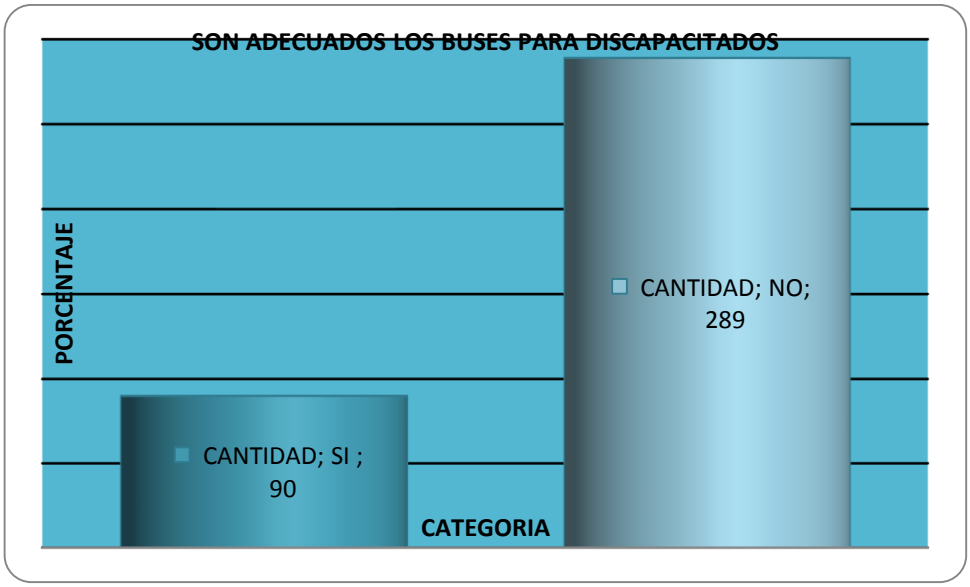
En la siguiente grafica podemos observar los resultados en la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa ¿LOS MOTORISTAS ENTORPECEN LA MOVILIDAD EN LA VIA?



En esta grafica podemos ver que 275 personas (76%) dicen que los motoristas entorpecen la movilidad vial y 104 (24%) no.

18. SON ADECUADOS LOS BUSES PARA LOS DISCAPACITADOS

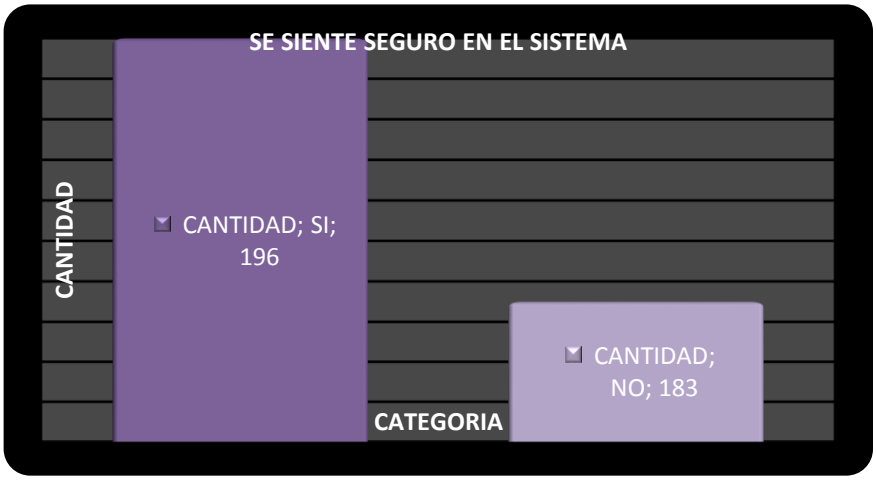
En la siguiente grafica podemos observar los resultados en la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa ¿SON ADECUADOS LOS BUSES PARA EL TRANSPORTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDADES?



Según la grafica anterior podemos ver que 90 (24%) personas dicen que si hay adecuaciones y las otras 289 (76%) que no.

19. SE SIENTE SEGURO AL ABORDAR ESTE MEDIO DE TRASPORTE

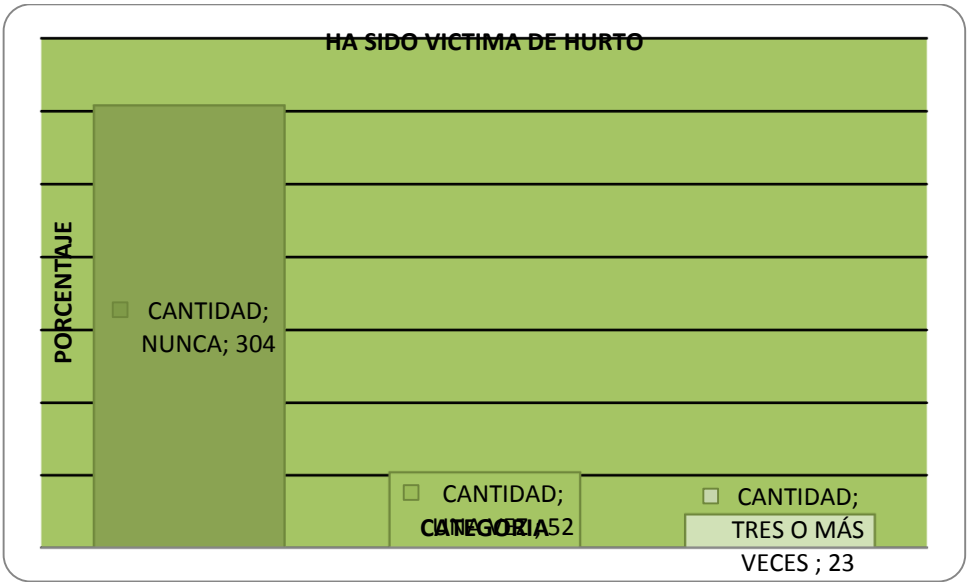
En la siguiente grafica podemos observar los resultados en la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa ¿SE SIENTE SEGURO EN EL SISTEMA?



Que En la grafica anterior podemos ver que 196 personas (52%) se sienten seguras y 183 (48%) dicen que no.

20. HA SIDO VICTIMA DE HURTO

En la siguiente grafica podemos observar los resultados en la encuesta aplicada sobre la variable cualitativa ¿**A SIDO VICTIVA DE HURTO EN EL SISTEMA?**



En esta grafica podemos ver que 304 personas (80%) dicen que nunca han sido víctimas de un hurto, 52 (14%) dicen que una vez y 23 (6%) tres o más veces.

ANEXO 2

DIARIO DE CAMPO

Se relaciona en el documento adjunto pdf.