



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

**MODELO DE INCLUSIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

AUTOR:

EDISON LEONARDO TAMAY GAHUANCELA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Edison Leonardo Tamay Gahuancela, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez revisado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR

Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Edison Leonardo Tamay Gahuancela, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 09 de mayo de 2017

EDISON LEONARDO TAMAY GAHUANCELA
C.C. 060433644-6

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro primeramente a Dios por darme las fuerzas y sabiduría para alcanzar esta meta, a su vez a mis Padres, por saber animarme en los momentos difíciles, a mis hermanas que han estado conmigo en todo momento y a mi novia dueña de mi corazón que me ha brindado su apoyo constante e incondicional y a las demás personas que de una forma u otra estuvieron colaborándome en la culminación del presente trabajo de titulación.

LEONARDO TAMAY G.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a las Autoridades, Personal Administrativo y Docente de la Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, de manera especial a los docentes de la carrera de Ingeniería en Gestión de Transporte por sus valiosas enseñanzas y apoyo brindado durante toda mi vida estudiantil. De manera especial quiero extender mi más sincero agradecimiento al Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga Director del trabajo de titulación y al Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez con su apoyo como miembro de tesis, por brindar sus valiosos aportes en la realización del presente trabajo de Titulación. Finalmente agradezco a a todas aquellas personas que contribuyeron al logro de uno de mis objetivos, obtener mi título universitario.

LEONARDO TAMAY G.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos	x
Índice de tablas	xi
Índice de ilustraciones	xii
Indice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	4
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1. Formulación del Problema.....	8
1.1.2. Delimitación del Problema	8
1.2. JUSTIFICACIÓN	8
1.2.1. OBJETIVOS	9
1.2.2. Objetivo General.....	9
1.2.3. Objetivos Específicos	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.1.1. Antecedentes históricos	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.2.1. Modelo de inclusión	16
2.2.2. Administración	16
2.2.2.1. Elementos de la administración	17
2.2.2.2. Administración Pública	18
2.2.3. Transporte público de calidad.....	22
2.2.3.1. Criterios de calidad desde la perspectiva del cliente	22

2.2.4.	Accesibilidad.....	23
2.2.4.1.	Accesibilidad al transporte público.....	24
2.2.4.2.	Accesibilidad en infraestructura.....	25
2.2.4.3.	Problemas en la accesibilidad al transporte público.....	26
2.2.5.	Calidad del servicio.....	27
2.2.5.1.	Aspectos determinantes de la calidad de un servicio.....	28
2.2.6.	Elementos del servicio de transporte público.....	29
2.2.6.1.	Infraestructura vial.....	29
2.2.6.2.	El bus urbano.....	32
2.2.6.3.	Usuarios en el servicio de transporte público.....	34
2.2.6.4.	Tipos de usuarios con discapacidad.....	38
2.2.6.5.	Satisfacción del usuario.....	40
2.2.7.	Normativa legal en la accesibilidad de personas con discapacidad en el transporte público urbano.....	40
2.2.7.1.	Constitución Política del Ecuador.....	41
2.2.7.2.	Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento.....	42
2.2.7.3.	Ley Orgánica de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.....	45
2.2.7.4.	Ordenanza Municipal N° 012-2015 del Concejo Cantonal de Riobamba, sobre la Accesibilidad para personas con discapacidad.....	46
2.2.7.5.	Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).....	47
2.3.	IDEA A DEFENDER.....	48
2.4.	VARIABLES.....	48
2.4.1.	Variable Independiente.....	48
2.4.2.	Variable Dependiente.....	48
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		49
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.3.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.4.	POBLACIÓN.....	50
3.4.1.	Proyección poblacional al presente año.....	51
3.5.	MUESTRA.....	53
3.6.	TÉCNICA PARA LA INVESTIGACIÓN.....	55
3.6.1.	Diseño de la investigación de campo.....	56
3.6.2.	Observación.....	59

3.6.3.	Encuesta.....	60
3.6.4.	Entrevistas	63
3.7.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	66
3.7.1.	Guía de observación	66
3.7.2.	Cuestionario.....	66
3.7.3.	Guía de entrevista	66
3.8.	RESULTADOS	66
3.8.1.	La observación de campo	66
3.8.1.1.	Infraestructura.....	67
3.8.1.2.	Estado de la flota vehicular	68
3.8.1.3.	Nivel de educación por parte de los transportistas	70
3.8.2.	Resultados de encuestas realizadas.....	70
3.8.2.1.	Personas con discapacidad.....	71
3.8.2.2.	Ciudadanía	78
3.8.2.3.	Profesionales del volante	86
3.8.3.	Entrevista	94
3.8.3.1.	Entrevista a la directora de la unidad educativa especializada “CARLOS GARBAY”.....	94
3.8.3.2.	Entrevista a directivos de las operadoras de transporte público urbano.....	96
3.9.	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER	97
3.9.1.	Resumen de investigación de campo	98
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		102
4.1.	TITULO.....	102
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	102
4.2.1.	Preámbulo.....	102
4.2.2.	Administración operadoras de transporte público urbano	103
4.2.2.1.	Conjunto de reglas que determinen las obligaciones de los agentes implicados en la accesibilidad de las personas con discapacidad en los buses.....	103
4.2.2.2.	Formación a la dirección y a profesionales del volante de las operadoras de transporte público urbano.	104
4.2.3.	Transporte público	106
4.2.3.1.	Mejoramiento de infraestructura vial en relación a paradas, rampas y aceras.	106

4.2.3.2. Renovación de flota vehicular implementando mecanismos que ayuden a mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad.	115
4.2.4. Calidad del servicio	120
4.2.4.1. Mejorar la accesibilidad relacionándola con la calidad del servicio de transporte público.	120
4.2.4.2. Personal adecuado en la asistencia a las personas con discapacidad en el transporte en bus.	121
4.2.4.3. Programas de concientización para todos.....	122
4.2.5. Marco jurídico	124
4.2.5.1. Cumplimiento de la normativa existente en relación a la accesibilidad de las personas con discapacidad en transporte público.	124
CONCLUSIONES	126
RECOMENDACIONES.....	128
BIBLIOGRAFÍA	129
ANEXOS	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Autobús en la ciudad de Riobamba en hora pico	5
Gráfico 2: Autobús accesible de la EMT de Valencia (España).....	25
Gráfico 3: Paradas Accesibles	30
Gráfico 4: Rampa biselada para acera en San Francisco (E.U.A.)	30
Gráfico 5: Ancho ideal de una acera.....	31
Gráfico 6: Acceso para Discapacitados	33
Gráfico 7: Área preferencial para el discapacitado.....	33
Gráfico 8: Tipo de discapacidad	71
Gráfico 9: Grado de discapacidad.....	72
Gráfico 10: Exclusión de los servicios públicos	73
Gráfico 11: Limitaciones y dificultades de acceso al transporte público	74
Gráfico 12: Dificultades para acceder al transporte público.....	75
Gráfico 13: Obstáculos para acceder al transporte público	76
Gráfico 14: Infraestructura necesaria para mejorar el acceso al transporte público	77
Gráfico 15: Numero de encuestas por género.....	78
Gráfico 16: Numero de encuestas por edad	79
Gráfico 17: Personas con familiares con discapacidad.....	80
Gráfico 18: Tipo de discapacidad	81
Gráfico 19: Estado de infraestructura vial en la Ciudad de Riobamba.....	82
Gráfico 20: Calidad de servicio de transporte público	83
Gráfico 21: Conocimiento sobre la normativa legal.....	84
Gráfico 22: Derecho a todos los servicios públicos y privados	85
Gráfico 23: Experiencias con personas con discapacidad	86
Gráfico 24: Inconvenientes en el transporte de personas con discapacidad	87
Gráfico 25: Controles al servicio de transporte público	88
Gráfico 26: Conocimiento de normativa legal para personas con discapacidad	89
Gráfico 27: Cumplimiento de la normativa legal para personas con discapacidad	90
Gráfico 28: Motivos para el incumplimiento de las normas legales.....	91
Gráfico 29: Existencia de medidas de seguridad en el vehículo.....	92
Gráfico 30: Disponibilidad para mejorar la accesibilidad del vehículo.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de usuarios por su discapacidad	39
Tabla 2: Proyección poblacional Ciudad de Riobamba.....	51
Tabla 3: Población personas con discapacidad.....	52
Tabla 4: Numero de buses en la Ciudad de Riobamba.....	52
Tabla 5: Muestra corregida	54
Tabla 6: Muestra poblacional final	54
Tabla 7: Muestra flota vehicular (buses)	55
Tabla 8: Diseño de investigación de campo	56
Tabla 9: Observación de Campo.....	59
Tabla 10: Personas con discapacidad.....	60
Tabla 11: Ciudadanía en general	61
Tabla 12: Choferes profesionales	62
Tabla 13: Entrevista a las autoridades	64
Tabla 14: Estado de infraestructura	67
Tabla 15: Estado de la flota vehicular	68
Tabla 16: Cuando de resumen de diagnóstico.	98

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Parada de bus	107
Ilustración 2: Ancho de acera accesible para un no vidente	108
Ilustración 3: Ancho de acera accesible para circulación simultanea.....	109
Ilustración 4: Desnivel entre la acera y la calzada.....	110
Ilustración 5: Pendiente transversal de la acera	110
Ilustración 6: Vado de plano único	111
Ilustración 7: Vado de tres planos inclinados	112
Ilustración 8: Vado de dos planos inclinados y uno horizontal en esquina	113
Ilustración 9: Vado de dos planos inclinados y uno horizontal en un tramo de acera..	114
Ilustración 10: Pendiente de rampa (bus cama baja)	119
Ilustración 11: Esquema de distribución de asientos según tipo de chasis.	120

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a las personas con discapacidad o a sus familiares	131
Anexo 2: Encuesta dirigida a la ciudadanía.....	133
Anexo 3: Encuesta dirigida a los señores profesionales del volante que brindan el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Riobamba.	135
Anexo 4: Entrevista	136
Anexo 5: Ficha de observación.....	138
Anexo 6: Fotos de las encuestas a los transportistas	139
Anexo 7: Fotos de encuestas a la ciudadanía.....	140
Anexo 8: Encuestas a la uee carlos garbay	141
Anexo 9: Entrevista con la directora de la UEE Carlos Garbay	142
Anexo 10: Observación de campo	143
Anexo 11: Ordenanza 012-2015	146

RESUMEN

La eliminación de barreras en infraestructura vial así como el mejoramiento del servicio de Transporte Público urbano, son unas de las necesidades más imperiosas que afectan a las personas con discapacidad, es por ello que se creyó conveniente realizar un modelo de inclusión en el transporte público urbano de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo y así detallar algunas falencias críticas que limitan la movilidad y la participación de las personas con discapacidad. Para la recolección de información fue necesaria la aplicación de encuestas a la ciudadanía, a los transportistas y a los discapacitados, a su vez se utilizó fichas de observación de campo y entrevistas y de manera tratar de conocer sus debilidades y resolver la problemática en estudio, donde se recopiló información necesaria documental a través del análisis y revisión de la Ley Orgánica de Discapacidades, la Ley Orgánica de Transito, la Norma Técnica Ecuatoriana INEN y de la Ordenanza Municipal, así como de los diferentes elementos que componen cada uno de ellos. La finalidad del presente trabajo es incentivar a las operadoras de transporte público, instituciones encargadas de su control y a la ciudadanía a trabajar conjuntamente en la inclusión de las personas con discapacidad al transporte público urbano, conservando los principios éticos y morales del entorno social y promoviendo la calidad en la prestación de servicio para estas personas.

Palabras clave: ADMINISTRACIÓN. DISCAPACIDAD. ACCESIBILIDAD. CALIDAD DEL SERVICIO. INFRAESTRUCTURA VIAL Y TRANSPORTE PÚBLICO.

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The model of inclusion of disabled people in the public urban transport of Riobamba city, Chimborazo province, will permit the elimination of vial infrastructure barriers as well as the improvement of the Public Urban Transport so as to detail the limitations affecting mobility and participation of disabled people in the public services. For the information collection, it was necessary to apply questionnaires to the citizens, transporters and disabled people; at the same time field observation cards and interviews were used where the necessary documentary information was collected; the analysis and revision of the Organic Law of the Handicapped, The Transit Organic Law, the Ecuadorian Technical Law INEN and the Municipal Regulations were used concluding with the proposal which will permit to encourage the public transportation operators, the control institutions and the citizens to jointly work in the inclusion of disabled people in the public urban transport, keeping the ethical and moral principles of the social environment and promoting the quality in the transport services to the people with a reduced mobility.

Key Words: INCLUSION MODEL. DISABLED PROPLE. ACCESSIBILITY. SERVICE QUALITY. VIAL INFRASTRUCTURE. PUBLIC URBAN TRANSPORT. HANDICAPPED LAW.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe un porcentaje elevado de personas con discapacidad en el mundo, que se ve afectada por la falta de accesibilidad al entorno que lo rodean, impidiéndoles desarrollar sus actividades incluidas las acciones de desplazamiento convirtiéndose así en personas dependientes.

En nuestro país, no se ha dado solución a los problemas que ayuden a las personas con discapacidad a mejorar sus condiciones de vida en los ámbitos sociales, educativos, salud, laborales y en especial en la movilidad y accesibilidad ya que aún hacen falta campañas de sensibilización que permitan la inclusión del discapacitado.

Según datos del Ministerio de Salud Pública de Ecuador en el país existe alrededor de 415.500 personas con discapacidad dentro de las cuáles 13.919 personas corresponden a la provincia de Chimborazo; 6.424 pertenecen al cantón Riobamba con todas las discapacidades.

La presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Realizar un modelo de inclusión a las personas con discapacidad en el transporte público urbano de la Ciudad de Riobamba, el mismo que dio cumplimiento a los siguientes objetivos específicos: Determinar la situación actual con respecto a la movilidad de las personas con discapacidad en la Ciudad de Riobamba; sin embargo los problemas de accesibilidad al transporte público son algunos de los problemas que enfrentan los discapacitados para tener una fácil movilización dentro del área urbana de nuestra ciudad, dificultando que puedan movilizarse diariamente e impidiendo desarrollar sus actividades cotidianas con normalidad.

Establecer la importancia de la prestación de servicio de transporte público adaptado a la movilidad de las personas con discapacidad; la eliminación de las barreras que impiden la fácil movilidad aún no se ha realizado completamente, puesto que las entidades que regulan y controlan el tránsito y transporte en la ciudad aún no han mejorado las condiciones estructurales de las vías y a de los vehículos para que se

facilite la movilización y acceso a estos bienes y servicios que se ofrecen sin la necesidad de terceras personas que los apoyen.

Finalmente el último objetivo fue: Proponer estrategias para que las personas con discapacidad puedan realizar los viajes de manera rápida, segura y eficiente; el desconocimiento y la falta de cumplimiento de las leyes, reglamentos y ordenanzas que regulan la accesibilidad a los servicios públicos entre ellos el derecho al transporte, ha hecho que las personas con discapacidad se excluya de sus derechos por falta de mecanismos, dispositivos de seguridad y en especial a la poca importancia que las autoridades le han entregado a estos problemas de accesibilidad, es por esta razón que se propondrán posibles soluciones para garantizar la seguridad de los discapacitados.

El trabajo se justifica de acuerdo al formato en las líneas de investigación que propone la carrera de Ingeniería en Gestión de Transporte y de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con el propósito de mejorar la calidad académica y profesional del estudiante; es por ello que se desarrollará la presente trabajo de titulación denominado: “Modelo de Inclusión a las personas con discapacidad en el transporte público urbano de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”, trabajo que se realiza previo a obtener el título de Ingeniero en Gestión de Transporte.

Además se fundamenta en la problemática generada por falta de un estudio sobre la inclusión de personas con discapacidad en el transporte público en el área urbana de la ciudad de Riobamba, debido a que en la actualidad están presentes diferentes tipos de barreras que imposibilita a las personas con discapacidad llevar una vida independiente. Además se busca concientizar a las autoridades y tomen atención a los problemas de movilidad existente en la ciudad de Riobamba e integrar a todos y ser parte de los beneficios públicos.

El trabajo está dirigido a la necesidad de realizar un análisis a la accesibilidad al transporte público en el área urbana donde se muestre la realidad de la movilidad de las personas con discapacidad y evaluar el grado de cumplimiento de las leyes, ordenanzas y reglamentos que se hayan elaborado para el beneficio de las personas con discapacidad.

La importancia de este análisis está dado por la necesidad de resolver la problemática en planteada para lo cual se recopiló información necesaria documental, a través del análisis y revisión de la Constitución Política del Ecuador de 2008, Ley Orgánica de Discapacidades, Ley Orgánica de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y Ordenanza Municipal del Cantón Riobamba.

El propósito de este estudio es determinar las necesidades que tienen las personas con discapacidad en cuanto a la accesibilidad al transporte público, puesto que la Ley Orgánica de Discapacidades menciona que se garantizará la seguridad, fácil movilización y accesibilidad de las personas con discapacidad a los diferentes bienes y servicios a través de la eliminación de las barreras arquitectónicas.

Por otra parte conocer la opinión de la ciudadanía sobre la accesibilidad al servicio de transporte público para personas con discapacidad a través de un banco de preguntas cerradas con la finalidad de no confundir a los encuestados y sus respuestas sean breves y claras, así mismo siguiendo el mismo plan de trabajo conocer las experiencias y opinión de los señores transportistas de las unidades que brindan el servicio de transporte público en la ciudad de Riobamba.

Los resultados alcanzados mediante la realización de la presente investigación están dados de la siguiente manera: La ciudad de Riobamba no cuenta con la infraestructura necesaria y en las zonas donde lo hay no tiene el mantenimiento pertinente para que las personas con discapacidad logren moverse sin ningún inconveniente, así mismo se logró determinar que una de las limitaciones que tienen los discapacitados al momento de moverse por el área urbana de la ciudad es el mal estado de rampas y aceras así como la falta de mantenimiento y escasas de paradas accesibles que permitan el fácil acceso al transporte público dificultando la utilización del servicio; finalmente se pudo conocer que en nuestra ciudad a más de las leyes que protegen al discapacitado existe una ordenanza municipal que beneficia a los mismos haciendo valer sus derechos a una movilidad y accesibilidad adecuada al transporte urbano, sin embargo la falta de socialización y conocimiento de la misma no se ha podido lograr un cambio significativo en lo que respecta a la accesibilidad libre de limitaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a lo mencionado en la Constitución Política del Ecuador, toda persona nace libre e igual ante la ley y goza de los mismos derechos, libertades y oportunidades. No obstante, más de cuatrocientas mil personas con diferente discapacidad en el país se enfrentan diariamente a múltiples barreras físicas, urbanas, arquitectónicas, comunicativas y sociales que les impiden acceder a los diversos servicios y oportunidades básicas que de por ley tienen derecho, y a estar verdaderamente incluidas en la sociedad.

En el artículo 47, sección sexta, menciona que El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social y en el numeral 10 se da a conocer el derecho a un acceso adecuado a todos los bienes y servicios, eliminando todas las barreras que impidan a que estas personas gocen de todos los beneficios, logrando así una mejor movilización para el discapacitado.

Hoy en día en la Ciudad de Riobamba el servicio de transporte público no cuenta con el equipamiento adecuado para la accesibilidad de las personas con discapacidad, tomando en cuenta que en la ley de tránsito vigente en el Ecuador, dictamina que las diferentes operadoras que prestan el servicio de transporte público, deben contar con la infraestructura y equipamiento en las unidades para albergar a las personas con deficiencia física, partiendo de esta reseña, surge la necesidad de poder contar con el acceso al transporte como buses, ya que son poco accesibles para las personas con discapacidad, y no existe aún un transporte público que se adapte a la necesidad de estas personas.

Si hablamos de accesibilidad en la Ciudad de Riobamba, podemos decir que la reserva de asientos para personas mayores de edad, discapacitados y madres con niños en buses, en la actualidad ni los vehículos ni las estaciones o andenes han sido pensados para

tener accesibilidad universal, ni se han creado con este fin ya que la infraestructura no es la apropiada.

Gráfico 1: Autobús en la ciudad de Riobamba en hora pico



Fuente: Observación de campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

La mayor parte de personas con distinta discapacidad hace que sea excluida de la sociedad, debido a que no puede utilizar los servicios públicos como todo ciudadano, para estas personas es muy complicado poder subir a un bus, porque necesita de alguien más para apoyarse, y en la mayoría de casos los conductores no esperan y no tienen la paciencia para esperar hasta que la persona se ubique y pueda estar segura.

El mayor problema se genera en las horas pico, en vista que es donde hay mayor cantidad de personas que buscan acceder al servicio de transporte público, y como es visible en la fotografía la accesibilidad aun para las personas que pueden valerse por sí solas es reducida, y lo sería mucho más para una personas con discapacidad física.

Para el caso del Ecuador no existe diferencia y refiriéndonos en especial a la Ciudad de Riobamba que es una ciudad que está creciendo día a día.

Existen varios tipos de transporte público en la ciudad de Riobamba que proporciona movilidad a la gente que se tiene que trasladar diariamente a sus labores cotidianas. Ellos son los taxis y los más importante por su afluencia de personas son los buses

urbanos que poseen paradas alrededor de la ciudad, estas por lo general no están preestablecidas por lo que no poseen infraestructura adecuada y no cumplen con las normativas de diseño por lo que no se podrían contar con ellas como lugares seguros para que las personas con capacidades especiales puedan acceder al servicio de transporte público urbano.

Dentro de las unidades de transporte el espacio es muy reducido para albergar a las personas que intentan acceder por ejemplo aquellas que utilizan silla de ruedas, donde no cuenta con los implementos y dispositivos para garantizar la seguridad de estas personas al realizar su viaje, es por esta razón que en muchos de los casos mejor se abstienen de usar el servicio de transporte público.

Además, son varios los obstáculos en la Ciudad de Riobamba que para las personas con discapacidad optan por acudir a un taxi ocasionando a tener que pagar más por trasladarse a su destino, aunque con el impedimento de poder llevar sus implementos de apoyo, pocos son los que se bajan a ayudar o sino otros ni paran, muchas de las personas con discapacidad son de mediano y bajos recursos.

Esto a su vez ocasiona a que tengan que deambular por las aceras de la Ciudad y corriendo riesgo de sufrir un accidente ya que al momento de intentar cruzar una intersección algunos conductores se detienen y esperan a que cruce la persona pero en otras ocasiones no esperan y estas personas pasan desapercibidos por los señores del volante, por sus condiciones de salud no les queda más que esperar o su vez sufrir de algún tipo de traumatismo que pueda afectar de alguna manera a su condiciones de salud.

Otro problema en la ciudad de Riobamba existen 16 líneas de bus que brindan el servicio de transporte público que son operadas por alrededor de 184 buses, la mayoría recorren longitudinalmente a la ciudad de sur a norte y viceversa y pocas de estas llegan a las periferias pero tratando de cubrir todo el perímetro de la ciudad.

Las rutas urbanas en Riobamba no poseen una frecuencia definida de recorrido. Generalmente trabajan desde las 6h00 hasta las 20h00, esto depende de la ruta y de la cooperativa. Hay recorridos que pasan cada 5 minutos como hay otros que pasan cada

10 o 15 min, pero, sus frecuencias pueden variar de acuerdo al tráfico diario, especialmente fines de semana y feriados.

En el Ecuador así como también mundialmente no existen normativas que dejen precedente de cómo tiene que funcionar el transporte público para que tenga inclusión universal. Sin embargo se ha ido acoplando según las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad, pero el deterioro y la falta de iniciativa al mantenimiento y mejoras del proyecto planteado a creado un transporte público más, el cual no tiene seguros ni beneficios para las personas sin discapacidad peor aún para los que poseen dificultades físicas.

Sin embargo, en la actualidad las características físicas y estructurales que deberían ser tomadas en cuenta para la ubicación, elaboración y uso de los elementos físicos existentes en la Ciudad, no se cumplen a cabalidad ya que estos presentan varias falencias e impedimentos que dificultan el uso de los mismos, por ello se cree conveniente que en instituciones Públicas y Privadas de la Ciudad consideren necesario adecuar los elementos del medio físico de acuerdo a las normas INEN y de la Ordenanza Municipal para la fácil movilización de las personas con discapacidad.

El tema de transporte público es muy sensible, sin embargo para las personas con discapacidad las normas legales ya están vigentes, donde se determina que el servicio de transporte público tiene que ser accesible para todas las personas incluyendo el fácil acceso para aquellas que tienen algún tipo de deficiencia física, visual, intelectual, entre otras discapacidades, para las cuales primero se parte desde las rebajas en el sistema de transporte público, y otros servicios.

Evidentemente en las legislaciones vigentes se contempla el uso de unidades adaptadas que cuenten con espacios apropiados para las personas con discapacidad, tanto en las paradas y buses, pero la realidad es distinta, no se respeta lo estipulado en las leyes vigentes actualmente en todo el Ecuador, pocas son las autoridades que ponen interés a este tipo de problemáticas y no se ha hecho nada por solucionarlas.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo influye la formulación de un modelo de inclusión a las personas con discapacidad en la utilización del transporte público urbano en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo?

1.1.2. Delimitación del Problema

El problema radica en toda la red de servicio de transporte público urbano en la Ciudad de Riobamba.

- ✓ **Campo:** Necesidades de las personas con discapacidad.
- ✓ **Acción:** Medio de transporte público urbano en la Ciudad de Riobamba.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación a desarrollar es importante ya que en la actualidad no existe un estudio de este tipo ya que en muchos de los trabajos de investigación con respecto a la Gestión de transporte se han enfocado más en cuanto a la demanda de servicio y a la seguridad vial pero muy poco a la inclusión social. Debido a las últimas políticas del Gobierno actual de inclusión a las personas con discapacidad se ve la necesidad de implementar mecanismos que sirvan para la movilidad en el transporte público y mejorar así su calidad de vida dentro de la sociedad. Para el desarrollo de la presente investigación se pretende realizar varios modelos de encuestas destinadas a las personas con discapacidad, otras a la ciudadanía en general y otra a los señores conductores del medio de transporte público urbano.

La nueva constitución intenta asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder con facilidad a todas las instalaciones públicas y privadas, pero no se ha pensado en el hecho de que este grupo de personas necesita ser parte de la sociedad y no se sientan relegados, y empezar por el fácil acceso a los medios de transporte público con implementos adecuados a su discapacidad para el acceso al servicio, esto representaría un alivio para las personas que están a cargo de los discapacitados ya que

ninguna acarrearía problemas de salud posteriores y serán técnicamente diseñadas para las personas con discapacidad.

En el Artículo 60 de la Ley Orgánica de Discapacitados con respecto a la accesibilidad en el transporte, menciona que las personas con discapacidad tienen derecho a acceder y utilizar el transporte público. Los organismos competentes en tránsito, transporte terrestre seguridad vial en las diferentes circunscripciones territoriales, previo el otorgamiento de los respectivos permisos de operación, vigilarán, fiscalizarán y controlarán el cumplimiento de las normas de transporte para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y establecerán medidas que garanticen el acceso de las personas con discapacidad a las unidades de transporte y aseguren su integridad en la utilización de las mismas, sancionando su inobservancia. El presente estudio no es plagio de ninguna otra investigación y será de autoría propia.

1.2.1. OBJETIVOS

1.2.2. Objetivo General

Realizar un modelo de inclusión a las personas con discapacidad en el transporte público urbano de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

1.2.3. Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual con respecto a la movilidad de las personas con discapacidad en la Ciudad de Riobamba.
- Establecer la importancia de la prestación de servicio de transporte público adaptado a la movilidad de las personas con discapacidad.
- Proponer estrategias para que las personas con discapacidad puedan realizar los viajes de manera rápida, segura y eficiente.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo del estudio se hace relevante hacer uso de un conjunto de fuentes bibliográficas que permitirán conocer más a fondo de la situación en cuanto a la inclusión de las personas con discapacidad en la utilización de los medios de transporte público de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

En la actualidad existe un porcentaje elevado de personas con discapacidad en todo el mundo, que se ve afectada por la falta de accesibilidad a los medios de transporte público y a su entorno que los rodean, impidiéndoles desarrollar sus actividades cotidianas incluidas las acciones de desplazamiento convirtiéndose así en personas dependientes.

El transporte público urbano es un medio que permite la garantía material de los derechos constitucionales de las personas con discapacidad. Esta forma de transporte es un elemento determinante en las ciudades contemporáneas para garantizar el acceso y la materialización del derecho a la libertad de transporte, pero también de los derechos al trabajo, a la salud, a la educación, a la cultura, la recreación, el deporte, a la libertad individual, y en general a llevar una vida digna. (UNIDAS, 2014)

En el ámbito latinoamericano, más de 100 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad hasta el 2015. Ellos constituyen el 15% de la población total de la región. Así señalan recientes estudios de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Aunque ha aumentado en lo que fue el año 2016, y es claro que todavía falta mayor inclusión para las personas con discapacidad en la utilización de los servicios públicos.

En la ciudad de Bogotá se desarrolló una investigación sobre el Acceso al Transporte Público para Personas con Discapacidad en la ciudad de Bogotá en el año 2015, es decir que la información que se presentara cumple los parámetros para justificar la base teórica que se necesita en la presente investigación, donde el sistema de transporte

urbano colectivo es ejecutado por buses, en su gran mayoría inaccesibles para albergar a personas con discapacidad.

El 30 de septiembre de 2012 entró a funcionar el Sistema Integrado de Transporte de Transporte Público de Bogotá, el cual se creó por medio del Decreto 309 de 2009 por las autoridades competentes, con el objetivo de mejorar la cobertura, la accesibilidad, hacer un sistema más eficiente, coordinado, sostenible y moderno ejecutado por medio de operadores privados. (Ordóñez Á. F., 2015)

A pesar de que existe un consenso sobre la importancia que las ciudades cuenten con un sistema de transporte público incluyente a las personas con discapacidad, es suficiente observar las calles y subirse en un bus en Bogotá para percatarse que las personas con discapacidad enfrentan todo tipo de barreras que les impiden movilizarse por la ciudad.

Los andenes y la estructura física de la Ciudad de Bogotá, así como de los buses que prestan el servicio público de transporte, no están diseñados de forma inclusiva, de tal manera que se le permita a esta población movilizarse adecuadamente y de forma independiente. (Ordóñez Á. F., 2015)

Teniendo en cuenta la situación de exclusión de las personas con discapacidad, se hace necesario buscar desde el derecho constitucional las soluciones que se les debe dar a los problemas que llevan a la situación de discriminación de las personas con discapacidad en la garantía del acceso al transporte público colectivo, desde el estudio de la implementación del SITP, que empezó a funcionar en Bogotá el 30 de septiembre de 2012. (Ordóñez Á. F., 2015)

En nuestro país Ecuador, no se han realizado cambios significativos en cuanto al medio de transporte público urbano, que ayuden a las personas con discapacidad a mejorar sus condiciones de vida en los ámbitos sociales, educativos, salud, laborales e incluso movilidad y accesibilidad ya que aún hacen falta campañas de sensibilización que permitan la inclusión integral del discapacitado, pese a que las leyes que están vigentes hoy en día, se encuentra el tema de accesibilidad a los servicios públicos para personas

con discapacidad que más adelante se revisaran y de esta manera respaldar la investigación.

Esas fueron algunas de las reflexiones durante el Primer Encuentro América Solidaria, una cita internacional que reunió a representantes de 34 países para abordar estrategias que puedan ampliar la inclusión de este grupo humano.

Según datos obtenidos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador hasta octubre del 2016 en el país existe alrededor de 415.500 personas con distinta discapacidad dentro de las cuáles 13.919 personas corresponden a la Provincia de Chimborazo; 6.424 pertenecen al cantón Riobamba, y de estas 1.466 tienen discapacidad física. (Ecuador M. d., 2016)

Como claro ejemplo en la ciudad de Guayaquil actualmente la Autoridad de Tránsito Municipal ya se encuentra trabajando en la accesibilidad del servicio de transporte urbano en favor de las personas con discapacidad, donde prevé que para el 1 de marzo del presente año sean siete vehículos con rampas de acceso, y circularán con una frecuencia de 20 minutos. Y a partir de los primeros días de mayo se sumarán 23 vehículos más con las rampas de acceso, cabe recalcar que cada equipo e instalación tiene un costo de \$ 10.000, valores que fue asumido por la Autoridad de Tránsito Municipal. El mantenimiento estará a cargo de los transportistas y el chofer será el responsable del control de dichos mecanismos.

En el presente estudio, se describirán los principales aspectos teóricos estudiados, referentes a la Accesibilidad al medio físico y transporte público, establecidos en la Constitución Política del Ecuador, Ley Orgánica de Discapacidades, en la Ley Orgánica de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y la Ordenanza Municipal N° 012-2015 del Concejo Cantonal de Riobamba, específicamente sobre el tema de Accesibilidad.

2.1.1. Antecedentes históricos

La atención a las personas con discapacidad en el Ecuador, se inicia hace más de medio siglo por iniciativa de familiares que tenían a su cargo personas con discapacidad, en la búsqueda de soluciones encontraron en países desarrollados nuevas alternativas de atención prioritaria, para cuya aplicación requirieron de la conformación de organizaciones privadas con servicios que den respuesta a la creciente demanda, de preferencia en las áreas de salud y educación y movilidad. (Discapacidades, 2013 - 2017)

En las décadas del 40 al 60, la intervención estructurada y sistemática de las entidades gubernamentales gira en torno a la creación de las primeras escuelas de educación especial, priorizando las ciudades de Quito, Cuenca y Guayaquil.

En la década del 70, gracias a las condiciones económicas favorables relacionadas con la explotación petrolera, el sector público desarrolla importantes acciones en los campos de educación, salud y bienestar social. Se crean varios servicios, organismos técnico-administrativos; y se emiten normativas y reglamentaciones. (Discapacidades, 2013 - 2017)

En 1973 la creación del CONAREP (Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional), para el diagnóstico, evaluación, formación ocupacional e inserción laboral de las personas con discapacidad. Asimismo, al amparo de otro decreto, se crea el beneficio de exoneración de impuestos para la importación de vehículos ortopédicos para personas con discapacidad física.

En 1977 se expide la Ley General de Educación, que puntualizó como responsabilidad del Estado, la educación especial.

En 1982 se expide la Ley de Protección del Minusválido, mediante la cual se crea la DINARIM (Dirección Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido), del Ministerio de Bienestar Social, asignándosele la rectoría y coordinación nacional del trabajo sobre discapacidades. Se reemplaza al CONAREP y pone a disposición el personal capacitado en cinco unidades

operativas dependientes, al Ministerio de Bienestar Social, para la atención directa a las personas con discapacidad en aspectos de: protección, educación especial, capacitación ocupacional e integración laboral. (Discapacidades, 2013 - 2017)

En 1989 se conforma la CIASDE (Comisión Interinstitucional de Análisis de la Situación de las Discapacidades en el Ecuador).

En 1991, por iniciativa del Instituto Nacional del Niño y la Familia (INNFA) y los Ministerios de Salud, Educación y Bienestar Social, a través del trabajo multidisciplinario e interinstitucional de la CIASDE pública el Plan Nacional de Discapacidades.

Los esfuerzos realizados en Ecuador durante las décadas anteriores, fueron bien intencionados pero desordenados, con duplicidad de acciones y dispersión de recursos, problemas que asociados a la crisis económica nacional redujeron ostensiblemente la oferta de servicios orientados a las personas con discapacidad. (Discapacidades, 2013 - 2017)

El 10 de agosto de 1992, se publica la Ley 180 en el Registro Oficial N° 996, normativa que impulsa la atención interinstitucional a las personas con discapacidad con enfoque de derechos y crea el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), como entidad autónoma y rectora del tema en el país, con el mandato legal de dictar políticas, coordinar acciones públicas y privadas, e impulsar investigaciones sobre discapacidad. (Discapacidades, 2013 - 2017)

Durante la década de los 90, el CONADIS, impulsó acciones concretas de cobertura nacional, fundamentalmente, en cuanto a la expedición de políticas generales y sectoriales, normatividad sobre regulación de beneficios especiales, definición de competencias ministeriales; promoción y fortalecimiento de las organizaciones de personas con discapacidad a través de cinco federaciones nacionales: (Discapacidades, 2013 - 2017)

1. FENEDIF (Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física),
2. FENCE (Federación Nacional de Ciegos del Ecuador),
3. FENASEC (Federación Nacional de Sordos del Ecuador),
4. FEPAPDEM (Federación Ecuatoriana Pro Atención a la Persona con Discapacidad Intelectual, Parálisis Cerebral, Autismo y Síndrome de Down)
5. FENODIS (Federación Nacional de ONG para la Atención de las Discapacidades).

El CONADIS ha sido el ente rector de políticas en discapacidad y articulador de todos los sectores de la comunidad para desarrollar acciones en tres ejes temáticos: prevención, atención e integración, con el propósito de prevenir las discapacidades y elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad, en base a la ejecución del I y II Plan Nacional de Discapacidades (2005). (Discapacidades, 2013 - 2017)

El 25 de septiembre de 2012, se publica la Ley Orgánica de Discapacidad en el Registro Oficial N° 796, normativa que asegura la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. (Discapacidades, 2013 - 2017)

Mediante decreto del 30 de mayo del 2013, se conforma la Secretaría Técnica de Discapacidades, adscrita a la Vicepresidencia, con la finalidad de seguir adelante con la iniciativa del ex-Vicepresidente del Ecuador Lcdo. Lenín Moreno, referente a personas con discapacidad. (Discapacidades, 2013 - 2017)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A continuación se detallara la revisión bibliográfica con la que se respaldara la investigación basándose en los objetivos, campos de acciones y variables determinadas en el tema propuesto, sobre la formulación de un modelo de inclusión a los discapacitados en el transporte público urbano en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

2.2.1. Modelo de inclusión

Cuando se habla de un modelo de inclusión, hace referencia a la integración de un grupo de personas a ser beneficiarios de los diferentes servicios que se ofrece a la población de manera accesible, entre estos beneficios incluye el derecho a la movilidad. Por otra parte el término inclusión es toda actitud, política o tendencia que busque integrar a las personas dentro de la sociedad, buscando que estas contribuyan con sus talentos y a la vez sean correspondidas de los beneficios y acceso a los servicios que se puedan ofrecer. Este tipo de integración debe llevarse a cabo tanto desde el punto de vista económico, educativo, político, de movilidad, etc. (Discapacidades, 2013 - 2017) Posiciona a la persona con discapacidad como titular de los derechos y responsabiliza al Estado de garantizar su ejercicio a través de la implementación de políticas públicas y acciones positivas.

No se trata de una problemática familiar y menos individual, tampoco de un grupo minoritario, es una cuestión social donde las barreras sociales y físicas son las que imposibilitan la accesibilidad, sin perder de vista que está latente el riesgo de que las personas adquieran algún tipo de discapacidad en cualquier momento o ciclo de la vida. (Discapacidades, 2013 - 2017)

2.2.2. Administración

La administración va de la mano, cuando se habla de proponer un modelo de inclusión para personas con discapacidad, es por ello que tomaremos en cuenta conceptos básicos para justificar la integración de este tema en el desarrollo del estudio.

“La Administración, es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social “. De la Administración de Empresas, a reserva de analizar más adecuadamente el concepto de estas, podemos formular esta definición: “Es la técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa.” (Ponce, 2004)

2.2.2.1. Elementos de la administración

Una función administrativa es la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás. En la Administración podemos encontrar 5 funciones administrativas: (Ponce, 2004)

2.2.2.1.1. Planeación

La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación, y los buenos resultados no se logran por sí mismos: es necesario planearlos con anterioridad. Antes de emitir una definición de la planeación, se analizarán algunas emitidas por los autores más reconocidos, con el fin de obtener los elementos comunes a dicho concepto:

- Agustín Reyes Ponce en su libro en su libro “Administración de Empresas Teoría y Práctica”, menciona lo siguiente, “La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”.
- Ernest Dale define a la planeación como una “Determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y el de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos”.
- Por otra parte George R. Terry sugiere que la “Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados”.

2.2.2.1.2. Organización

Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus determinados objetivos.

2.2.2.1.3. Dirección

Según el autor (Fayol, 1916): Define la dirección indirectamente al señalar: "Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa".

La acción de dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro deseado, surge de los pasos de la planificación y la organización. (Fayol, 1916)

2.2.2.1.4. Control

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para (Robbins, 1996) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa".

Sin embargo (Stoner, 1996) lo define de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas".

2.2.2.2. Administración Pública

Es la actividad racional, técnica, jurídica y permanente, ejecutada por el Estado, que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos. (Ordóñez D. H., 2012)

La administración tiene como finalidad, prestar servicios eficientes y eficaces para satisfacer necesidades generales y lograr el desarrollo económico, social y cultural del País. Para obtener estos resultados la administración tiene que formular objetivos, trazar políticas, elegir procedimientos, decidir correctamente, ejecutar las resoluciones y controlar las acciones de los servidores. (Ordóñez D. H., 2012)

2.2.2.2.1. Proceso técnico - jurídico

La Administración Pública es un proceso técnico-jurídico por las siguientes razones:

- La planificación es una guía para la ejecución de obras y el primer paso obligatorio para futuras acciones constructivas del Estado.
- La Organización determina que los servidores asuman funciones, responsabilidades, decisiones y la ejecución de actividades; y se ponga en orden a las personas y cosas.
- La Dirección orienta, ejecuta, manda y ordena y vigila las actividades hacia el cumplimiento de los fines, responsabilidades, decisiones y la ejecución de actividades; y se ponga en orden a las personas y cosas.
- La Coordinación armoniza y establece en forma clara y delimitada las atribuciones y deberes que corresponde a cada servidor en sus puestos de trabajo, engranando los recursos y adecuando las cosas para el logro de los objetivos de la organización.
- El Control permite registrar, inspeccionar y verificar la ejecución del plan capaz de que pueda comprobarse los resultados obtenidos de los programados y tomar medidas conducentes para asegurar la realización de los objetivos.
- La Evaluación nos conduce a descubrir debilidades y fortalezas de la administración; demostrar el grado de responsabilidad de los funcionarios y empleados en el cumplimiento de sus tareas, medir interpretar y analizar sus resultados sobre el plan de trabajo con el objeto de eliminar errores y obstáculos y adoptar medidas adecuadas para el futuro.

2.2.2.2.2. Definiciones de Administración Pública

En el artículo publicado por (Ordóñez D. H., 2012) menciona que “La Administración Pública es la acción del gobierno encaminada en forma ordenada y técnica al cumplimiento y aplicación de leyes y reglamentos, a promover el bien público en todas sus manifestaciones, económica, de seguridad, de protección, de integridad territorial, educación, vialidad, etc., como a dar resoluciones oportunas a las reclamaciones y peticiones que se susciten o presentaren”.

Se argumenta también que es un “conjunto de órganos e instituciones de acuerdo con la Ley, que tiene como misión el asegurar las prestaciones públicas necesarias para el desarrollo de vida de las personas en sus diferentes estatus sociales”. (Camacho, 2016)

Se define también como la “Actividad del Estado, encaminada al cumplimiento de las leyes y de los intereses públicos. Para realizar tales fines dispone de órganos centrales, provinciales y locales”. (Camacho, 2016)

2.2.2.2.3. Política administrativa

La política es una clara manifestación de la voluntad soberana de los gobernantes; la administración es la delegada a ejecutar esa voluntad. La política es la "ciencia y arte de gobernar"; la administración "la ciencia y la técnica de servir eficazmente". (Camacho, 2016)

Desde el punto de vista subjetivo la administración está constituida por un conjunto de órganos estructurados jurídica y jerárquicamente dentro del poder ejecutivo, cuya actividad está dirigida a satisfacer necesidades de orden público.

Desde el punto de vista objetivo, la administración es el conjunto de actividades prácticas que extiende el Estado a través de sus órganos para atender intereses generales de manera inmediata y continúa de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.

El ejercicio pleno de la administración nos plantea que la administración se ejerce por medio de órganos con personería jurídica representados por funcionarios con principio de autoridad y responsabilidad; mediante actos, hechos, simples actos, contratos, reglamentos y leyes administrativas. (Ordóñez D. H., 2012)

2.2.2.2.4. La Administración Pública Institucional

Es una rama de los servicios generales del Estado o del Municipio que se han desprendido de su organización para erigirse en entidades dotadas con personería jurídica, autonomía propia, patrimonio independiente y grado de especialidad y responsabilidad. (Ordóñez D. H., 2012)

En este sentido la institución pública representa el grado más alto de descentralización por servicio; a su vez, es una ventaja y una garantía porque tiende a tecnificar y especializar a la administración. Las instituciones poseen la característica fundamental de estar vinculados estrechamente a la propia organización del Estado. (Camacho, 2016). Han surgido por necesidad social y por las actitudes e ideas creadoras, inventivas y renovadoras de los hombres. Se han caracterizado por sus tradiciones, sus símbolos distintivos, sus valores culturales, sus funciones, objetivos, claramente definidos y los servicios prestados de generación en generación.

Históricamente existen instituciones sociales como la familia; económicas como las cooperativas y los bancos; políticas como los Municipios y el Estado; educacionales como las escuelas, colegios y universidades que han prestado servicios relevantes a la humanidad. Muchas instituciones han pasado de funciones simples a complejas; de funciones homogéneas a heterogéneas; y otras han desaparecido. (Ordóñez D. H., 2012)

2.2.3. Transporte público de calidad

Es necesario definir cuáles son los atributos y determinantes de la calidad a que nos estamos refiriendo. Debemos ponernos en primer lugar del lado de la demanda, los cuales son los usuarios de la movilidad y el espacio público urbano, valorándolos como clientes-consumidores, tomando nota de sus capacidades de compra, necesidades, preferencias y expectativas, y luego, identificar por parte de la oferta, las soluciones de mayor calidad, competitividad disponibles en el medio, que puedan servir de referencia para las soluciones en cada ciudad, al mismo tiempo que inspiran la transformación cualitativa del transporte público, para producir clientes plenamente satisfechos y ciudades renovadas y vivibles. (Gutiérrez, 2013)

Tomando en cuenta como punto de partida, la calidad deseada por el cliente, el proveedor (autoridad y operador) establece su meta de calidad, considerando además las buenas prácticas de la industria y los rendimientos de los competidores (carro privado y moto), así como las restricciones presupuestales y técnicas.

La calidad del servicio que realmente es entregada día a día es el punto culminante de este círculo. Esta se evalúa no solo en el rendimiento técnico (entrega versus meta) sino con el punto de vista del cliente y su nivel de satisfacción (calidad percibida y deseada). Como en cualquier industria, un alto nivel de satisfacción del cliente, define el éxito del proveedor y su prosperidad. (Gutiérrez, 2013)

2.2.3.1. Criterios de calidad desde la perspectiva del cliente

1. **Disponibilidad:** cobertura del servicio ofrecido en términos de geografía, tiempo, frecuencia y modo de transporte.
2. **Accesibilidad:** acceso al sistema de transporte público incluyendo interfaz con otros modos de transporte.
3. **Información:** suministro sistemático de conocimiento sobre el sistema de transporte público para facilitar la planificación y ejecución de los viajes.

4. **Tiempo:** aspectos del tiempo relevantes a la planificación y ejecución de los viajes.
5. **Atención al cliente:** elementos del servicio introducidos para permitir la mejor practicable combinación entre el servicio estándar y los requerimientos de cada cliente.
6. **Confort:** elementos del servicio introducidos con el propósito de hacer que los viajes en transporte público sean relajantes y placenteros.
7. **Seguridad:** sensación de protección personal experimentada por los clientes, derivada de la aplicación de medidas concretas y de la actividad diseñada para asegurar que los clientes sean conscientes de estas medidas.
8. **Impacto ambiental:** efecto sobre el medio ambiente derivado de la prestación de un servicio de transporte público.

La calidad del transporte público es determinada de manera fundamental por su grado de inclusión en una visión de ciudad de largo plazo y accesible para todos, donde la movilidad y urbanismo se piensan y gestionan juntos, el uso de suelos y la estructuración de viajes se proyectan a nivel macro y micro, incrementando la cualificación y el valor de los espacios públicos. (Gutiérrez, 2013)

2.2.4. Accesibilidad.

La accesibilidad es la condición que permite en cualquier espacio interior o exterior, el fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma segura, confiable y eficiente de los bienes y servicios existentes. (Ordóñez Á. F., 2015)

La participación e inclusión de las personas con discapacidad en las actividades cotidianas de las personas exige que haya una accesibilidad adecuada donde todos los elementos que componen el entorno físico y transporte público sean viables para su uso permitiendo al discapacitado transitar con mayor facilidad y seguridad.

Haciendo relación lo antes mencionado con la palabra accesibilidad, para que exista una movilidad libre debe existir de la misma manera el acceso a los diferentes servicios de carácter público, para cada una de las personas en general sin mirar su situación social, económica o cultural.

Por lo tanto la accesibilidad al transporte es la facilidad que las personas pueden tener para trasladarse de un lugar a otros mediante el uso de un medio físico que brinde servicios de seguridad, calidad y eficiencia.

Pero la interrogante sería si es posible que estos conceptos como un solo significado estén aplicados en el Ecuador y la respuesta es no, pues todavía estamos muy lejos de tener ciudades inteligentes que estén adaptadas a las necesidades de todos los habitantes. Esto a influencias económicas, sociales y ambientales.

Sin embargo es importante recalcar que uno de los principales objetivos de los gobiernos centrales es, que todos posean accesibilidad al transporte y la movilidad, sin importar la deficiencia física, mental o situación económica que posean las personas ya que estamos hablando de una inclusión social avalada por el estado y las leyes.

2.2.4.1. Accesibilidad al transporte público.

Se refiere a las infraestructuras, medios, e instalaciones fijas de acceso público a los servicios de transporte urbano, sean estos de cualquier tipo: autobuses, taxis, metro, ferrocarriles, etc.

Sin embargo este tipo de medios de transporte se han caracterizado por transportar personas masivamente cobrando lo justo por lo que se ha convertido en un monopolio para generar dinero y no se ha considerado la parte humana social, pero con el tiempo los gobiernos centrales de la mayoría de ciudades del mundo y en especial en Ecuador han fomentado el uso de recursos públicos en la creación de transporte para que brinde calidad, eficiencia y seguridad ya que no solo crea plazas de trabajo, sino se enfoca en dar facilidad de movilidad a las personas pero aún falta trabajar en la accesibilidad para las personas con discapacidad. (Ordóñez Á. F., 2015)

Gráfico 2: Autobús accesible de la EMT de Valencia (España)



Fuente: Guía Transporte Accesible de Valencia

En corto tiempo se pasó a una etapa en la cual la velocidad parecía ser más importante, con lo cual se incrementó las barreras sociales y también físicas en las ciudades que poseen mayor tráfico y peor transporte público, lo cual fue creando más obstáculos a las personas con discapacidad.

2.2.4.2. Accesibilidad en infraestructura

Se debe pensar en global y en usos generales como también particulares, Cumplir con especificaciones técnicas y normas. (SALAZAR, 2013) Menciona las siguientes particularidades:

1. Las paradas deben brindar suficientes espacio para la afluencia de gente durante el día y sobre todo en horarios pico o de mayor uso.
2. Debe existir Rampa de acceso, y espacio reservado para sillas de ruedas en el interior del vehículo.
3. Pulsadores de solicitud de parada colocados a la altura adecuada para que un usuario de silla de ruedas los pueda accionar.
4. Máquinas que entreguen billetes, que emitan mensajes acústicos y visuales para que las personas con discapacidad visual o auditiva puedan interactuar con la máquina, y conozcan en todo momento si la validación de sus billetes ha sido correcta.
5. Identificación mediante braille en las distintas paradas de la línea en las cubiertas previstas para paradas.

6. Pulsadores con altura adecuada para usuarios de sillas de ruedas para cambiar de color los semáforos.

2.2.4.3. Problemas en la accesibilidad al transporte público

En la mayoría de los medios el elemento fundamental que genera problemas de accesibilidad es la relación entre Acera, andén y vehículo, debido a su carácter central para la cadena de desplazamientos y a que determina la autonomía, comodidad, seguridad y rapidez con la que las personas pueden embarcar o desembarcar de un vehículo. (SALAZAR, 2013)

Según la autora (SALAZAR, 2013); Los problemas complementarios más frecuentes se localizan en las estaciones y terminales de transporte y en los propios vehículos.

En las estaciones, suponiendo que estén resueltos adecuadamente los cambios de nivel, existen otros problemas:

1. Disposición de acceso a los mismos.
2. Interacción entre las personas con discapacidad y el personal de la estación, debido a que la afluencia de gente es elevada,
3. Falta de señalización adecuada o es imposible la comunicación para las personas con discapacidad sensorial.
4. Largas distancias a recorrer, dificultad de comprensión y orientación en los espacios de gran escala, a lo que se añadiría el tipo de suelo de esos grandes vestíbulos que en buena parte son deslizantes.
5. Falta parqueaderos reservados en estaciones y, cuando existen, situados en lugares muy alejados
6. Ausencia de soluciones específicas para discapacitados sensoriales, como los recorridos interiores con pavimento diferenciado para ciegos o la ausencia de medios de comunicación para sordos.

Otro aspecto que dificulta a la accesibilidad en el transporte público, es el conjunto de normativas y leyes que regulan las construcciones y el diseño de los vehículos es decir de los buses que brindan el servicio a la colectividad.

Por otra parte, la cultura ciudadana es un factor influyente, en el caso del transporte público, ya que se expresa en el comportamiento tanto del profesional del volante como de las personas que utilizan este medio de transporte.

Pero los conductores de los vehículos que no siempre contribuyen a la accesibilidad de los usuarios con dificultades para moverse con normalidad ya que son en la mayoría de casos poco pacientes y son descorteses.

2.2.5. Calidad del servicio

Cuando se habla de servicio al usuario automáticamente se crea una asociación de términos como servicio, necesidades, expectativas, calidad del servicio y satisfacción del usuario.

El servicio por ejemplo se refiere, “al conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, (Vega, 2007) “La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.” (Rosado, 2004)

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente o usuario utilizan los conceptos anteriormente mencionados para construir su propio concepto, ya que ambos son una composición de diversos factores y variables que incluyen los atributos de servicio para desarrollar su definición.

(Vega, 2007) En su libro “Calidad y Servicio, Conceptos y Herramientas”, define la calidad del servicio como el dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones, que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio.

Otro concepto que propone es que la calidad se define como “todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de los clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general” (Vega, 2007).

De acuerdo con lo mencionado en estas definiciones se entiende que la calidad del servicio tiene factores, atributos y variables que son fácilmente medibles y cuantificables haciendo posible una rápida evaluación de su desempeño llegando a obtener niveles de servicio.

Cuando se habla de calidad del servicio enfocado hacia el transporte público se hace necesaria la evaluación del sistema de servicio, es decir que se debe tener un conocimiento de cómo está funcionando el servicio, cómo se consume y cómo se evalúa.

En la calidad del servicio se pueden reconocer cinco aspectos considerados importantes de la entidad prestadora del servicio de transporte público que se ven reflejados en el conocimiento de calidad que tiene el usuario del mismo.

2.2.5.1. Aspectos determinantes de la calidad de un servicio.

Fiabilidad	Es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.
Garantía	Engloba la preparación, la seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza, por ejemplo mediante la resolución adecuada de situaciones adversas.
Tangibilidad	La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.
Empatía	La capacidad de sentir y comprender los deseos de otros mediante un proceso de identificación y de atención individualizada del cliente.
Sensibilidad	La capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno y adecuado a sus necesidades.

Fuente: (European, 2006)

De acuerdo con los aspectos determinantes de la calidad de un servicio, la calidad se puede clasificar en calidad esperada, calidad objetivo y calidad producida o entregada, (CETMO, 2010).

La **calidad esperada** se refiere al nivel calidad anticipada por el cliente o usuario y puede ser definida en términos de previsiones implícitas o explícitas.

La **calidad objetivo** es el nivel de calidad que el titular y operador del servicio tienen por objeto proporcionar a los clientes.

La **calidad producida o entregada** es aquel nivel de calidad alcanzado en las operaciones diarias en condiciones operacionales normales, definido por su impacto en los clientes o usuarios.

Y la calidad percibida hace referencia al nivel de calidad percibido por los usuarios; ésta depende de las experiencias previas con el servicio, de la información que reciben del mismo y su entorno personal.

2.2.6. Elementos del servicio de transporte público

2.2.6.1. Infraestructura vial

El acceso a la transportación no consiste solamente en poder abordar un autobús. El acceso al transporte también se ve beneficiado de los cambios en la actitud hacia las personas con discapacidad que tenga el resto de la población.

2.2.6.1.1. Las paradas

Las paradas de los autobuses deben tener señalizaciones y facilidades de acceso a la misma que le permita a la persona con capacidades especiales acceder de manera fácil y segura para poder utilizar el servicio de transporte y movilizarse por el área urbana de la Ciudad sin ninguna dificultad. Las paradas de autobuses deben prestar la seguridad necesaria para las personas con discapacidad y ciudadanía en general.

Gráfico 3: Paradas Accesibles



Fuente: La Web <http://blog.movernos.com/granada-ya-cuenta-con-marquesinas-accesibles/>

Los mejores esfuerzos que se hagan para mejorar el acceso se verán opacados por prejuicios hacia las personas con discapacidad. Además, las personas que tienen movilidad limitada pueden necesitar de ayudas como sillas de ruedas, bastones, andaderas y muletas que sean prácticas, baratas y de fácil reparación. (Rickert, 2013)

2.2.6.1.2. La rampa y acera

El gráfico siguiente nos muestra una “rampa biselada para aceras” en los Estados Unidos, con una pendiente entre la acera y la calle la cual facilita el cruce de una persona en silla de ruedas.

Gráfico 4: Rampa biselada para acera en San Francisco (E.U.A.)



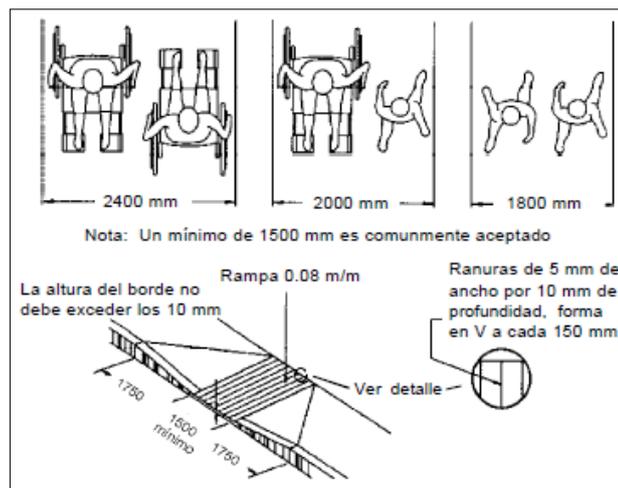
Fuente: Movilidad para Todos Transportación Accesible Alrededor del Mundo

Aun cuando existan actitudes positivas hacia las personas con discapacidad, y cuenten con elementos de ayuda y acceso a vehículos de tránsito, es necesario que las aceras estén libres de barreras para que puedan llegar a una parada de autobús.

Entre las barreras encontramos bordillos, baches, aceras lodosas, zanjas para drenaje, basura amontonada, pavimentos o aceras rotas y rejillas con orificios muy grandes en los que pueden quedar atrapados las ruedas de las sillas de ruedas o bastones. (Rickert, 2013)

Posteriormente se presenta un diagrama canadiense donde nos muestra el ancho ideal de una acera para permitir el tránsito libre a los usuarios de sillas de rueda, con especificaciones para las rampas biseladas.

Gráfico 5: Ancho ideal de una acera



Fuente: Alberta Transportation and Utilities, Design Guidelines for Pedestrian Accessibility (Canada), 1996

Para los peatones con discapacidad visual es importante contar con superficies para caminar, donde sean planas y lisas, sin ramas de árboles que la invadan, rejillas con orificios pequeños (o mejor aún, sin ninguna rejilla), y sin objetos que bloqueen el camino como puestos de periódicos. (Rickert, 2013)

Los gobiernos sin recursos para pavimentar aceras deben tener un programa que permita mantenerlas en la mejor condición posible. En todos los países y en todos los niveles de gobierno se necesitan programas que prevengan que los

peatones tengan que caminar en los caminos para vehículos. Cada año, en todo el mundo, decenas de miles de peatones mueren o quedan discapacitados debido a la ausencia de aceras peatonales. (Rickert, 2013)

Los directivos del transporte necesitan trabajar junto con las autoridades de las ciudades encargadas de la vialidad para asegurarse que todos sus pasajeros puedan llegar a las paradas de autobús de manera segura. Esta coordinación aseguraría que las aceras peatonales proporcionen una vía sin obstáculos hacia las paradas. Las aceras y las áreas de espera deben estar bien iluminadas.

Los señalizadores de paradas de autobús, las bancas y el cobertizo deben contrastar con el contexto que los rodea, como una ayuda a todos los pasajeros, incluyendo a los que tengan visión limitada. Se debe proporcionar, donde sea posible, asientos en las paradas, como ayuda a personas de edad avanzada y otras a quienes se les dificulte permanecer de pie en espera del vehículo. (Rickert, 2013)

2.2.6.2. El bus urbano

En latino América el transporte público más conocido y masivo ha sido implementado junto al tránsito vehicular normal por lo que no ha podido actuar con eficiencia debido a que con el pasar del tiempo la población ha crecido, y se ha asentado de forma irregular haciendo que el parque automotor crezca sin control y genere mayor problema en las grandes ciudades.

Las empresas públicas, privadas y los particulares que presten servicios de transporte colectivo de pasajeros, deben destinar en cada una de sus unidades, por lo menos un puesto, adaptado para personas con discapacidad con seguridad de sujeción inmovilizadora, identificados con el símbolo internacional de discapacidad.

Igualmente las unidades de transporte público deben poseer estribos, escalones y agarraderos, así como rampas y sistemas de elevación.

Los medios de transporte terrestres deben tener rampas antideslizantes y las puertas deben tener un ancho mínimo de 90 cm. de la misma manera deben permitir a las personas con discapacidad acceder fácilmente a ellas y brindar la seguridad necesaria para cuidar y velar por la seguridad de las personas.

Gráfico 6: Acceso para Discapacitados



Fuente: Guía operativa de accesibilidad para proyectos de desarrollo urbano
Autor: Álvarez Eduardo, 2013

Los autobuses que presten servicio público de transporte terrestre de pasajeros deben respetar y hacer respetar los lugares preferenciales para las personas con discapacidad, para evitar que ocurran accidentes que afecten la integridad del discapacitado.

Gráfico 7: Área preferencial para el discapacitado



Fuente: Secretaria de Transporte y Transito de Medellín

Los asientos agrupados o individuales tendrán reposa brazos al menos en su lateral exterior, la altura desde el asiento al suelo será de 45 más o menos 2 centímetros.

2.2.6.3. Usuarios en el servicio de transporte público

Los usuarios son la parte esencial en el funcionamiento de un servicio de carácter público, uno de estos servicios son los de transporte donde un usuario es la persona que utiliza habitualmente el transporte público para trasladarse y poder realizar sus actividades cotidianas.

Es importante que se identifique qué tipo de usuario es, existen dos tipos de usuarios para brindar mayores beneficios en el uso del transporte público: usuario preferencial y usuario general. (Vega, 2007)

2.2.6.3.1. Usuario preferencial

Corresponde a los estudiantes, adultos mayores o persona con discapacidad, que viven en la zona urbana de la ciudad y usan el transporte público para trasladarte y poder realizar todas sus actividades del día. (Ordóñez D. H., 2012)

Los usuarios preferenciales pueden hacer uso del transporte público con una tarifa de descuento, además de otros beneficios que ofrece los diferentes sistemas de modernización del transporte, por ejemplo:

- Sistema moderno
- Calidad del sistema de peaje
- Agilidad al abordar la unidad
- Planificación del gasto de transporte
- Pago exacto de tarifa con descuento

En otros países se hace uso de tarjetas de descuento para poder gozar de los beneficios que brinda el mismo en el caso de hacer uso del servicio de transporte público.

2.2.6.3.2. Usuario general

Son aquellos usuarios que usan con regularidad el transporte público para realizar sus actividades del día. Los usuarios generales pueden hacer uso del transporte público con la tarifa establecida por el ente regulador del servicio, sin derecho a obtener ningún tipo de descuento como es en el caso de los usuarios preferenciales, pero gozan de los mismos beneficios con la diferencia que pagan una tarifa mayor. (Ponce, 2004)

Hay que destacar que en el presente estudio se considerara a las personas con discapacidad de todos los tipos de deficiencia ya sea física, intelectual, cognoscitiva, o psíquica, este último hace referencia a las personas con discapacidad mental, donde en muchos de los casos dependen de alguien más para poder movilizarse.

2.2.6.3.3. Discapacidad.

La discapacidad ha existido desde hace muchos años atrás, cuando el ser humano tocó por primera vez este mundo y durante el transcurso del tiempo las deficiencias físicas de las personas han variado considerablemente, para unos era considerada como una marca del pecado por lo que los aislaban, los marginaban, excluían y los maltrataban, para otros estos eran considerados personas sabias con facultades excepcionales e incluso los adoraban.

Con esta breve introducción sobre lo que es la discapacidad, nos dirigiremos a las leyes vigentes en el Ecuador, donde analizaremos conceptos sobre el tema.

En la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 11, literal 2, dice.- Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades; el artículo 35, menciona que “las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. (Ecuador C. d., 2008)

Las desigualdades que trae consigo la discapacidad que una persona contrae es uno de los problemas sociales que adolece a la mayoría de familias, en donde se ve rechazado, desvalorizado y no recibe un trato igual que los demás; es por ello que en muchos casos la persona con capacidad especial se ve aislado haciendo de su hogar una cárcel y sus familiares en carceleros ya que tienden a sobreproteger porque creen que no pueden valerse por sí mismos y que no hay los elementos necesarios y seguros para su movilización.

En la Ley de Discapacidades del Ecuador, en el artículo 6 menciona que.- “Se considera que personas con discapacidad son aquellas que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales tienen dificultad para realizar actividades de la vida diaria”. (Ecuador L. d., 2010)

La discapacidad es un problema común en la sociedad ya que a cualquiera le puede suceder, este tipo de problemas no mira estatus social ni economía, es por ello que debemos respetar a las personas con discapacidad ya que son muestra de valor, ejemplo y superación; y a la vez tratar de insertarlos en la sociedad a fin de que lleven una vida normal con respeto y dignidad y a la vez que tengan la posibilidad de acceder a la utilización de los servicios públicos y en especial a la posibilidad de poder moverse a través de los medios de transporte de manera rápida, segura y eficiente y que cuide su integridad.

Sin embargo en la actualidad en todo el Ecuador estos derechos se ven vulnerados ya que las personas con discapacidad no gozan plenamente de los servicios a los cuales tienen el derechos de acceder como todo ciudadano lo hace; varios son los causantes para el incumplimiento de lo estipulado en las diferentes leyes, la falta de interés en el planteamiento de políticas en las entidades tanto públicas como privadas para brindar a las personas con discapacidad un trato igualitario.

2.2.6.3.4. Tipos de discapacidad.

Teniendo en cuenta la definición sobre discapacidad, podemos mencionar los diferentes tipos de discapacidad y son, auditiva, física, intelectual, lenguaje, psico-social y visual,

en tanto, cada una de estas puede manifestarse de diferentes maneras y en diferentes grados los mismos que se detallarán a continuación:

2.2.6.3.4.1. Discapacidad física.

Es una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de las personas afectadas, amputaciones de sus miembros inferiores o superiores, trastornos en la coordinación de sus movimientos, lesiones en la columna etc. (Ecuador M. d., 2016)

La discapacidad física es la que se presenta con mayor frecuencia en la sociedad debido que estas pueden ser de manera congénita o por lesiones u accidentes, siendo una de las que más afectan a nivel familiar ya que los gastos económicos que esta demanda no se pueden solventar, los implementos que se requieren para su tratamiento son demasiado costosos; y a nivel social por la inaccesibilidad al medio físico y transporte debido a un sinnúmero de dificultades.

2.2.6.3.4.2. Discapacidad intelectual.

Consiste en una adquisición lenta e incompleta de las habilidades cognitivas durante el desarrollo humano, que conduce finalmente a limitaciones sustanciales en el desarrollo corriente. (BRIGGS, 1972)

La familia juega un rol muy importante en el tratamiento de una persona con discapacidad intelectual, ya que sin su ayuda no se podrá lograr un equilibrio para que el discapacitado lleve una vida de interacción con los demás y sobre todo que favorezca en el proceso de adaptación al medio.

2.2.6.3.4.3. Discapacidad sensorial.

Comprende a las personas con deficiencias visuales, a los sordos y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje. (Ecuador L. d., 2010)

Las personas que tienen problemas de lenguaje y comunicación se ven afectadas en nuestra sociedad, ya que no pueden expresar sus ideas, opiniones y por esta razón se han visto discriminados e incluso han sido objeto de burla estigmatizando así a las personas que tienen este tipo de discapacidad como entes inútiles e inservibles, pero la realidad es que son personas inteligentes, especiales que tratan de salir adelante a pesar de las limitaciones que estos tienen.

2.2.6.3.4.4. Discapacidad psíquica.

La Discapacidad mental no es una enfermedad, es una condición humana. Las personas sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales. (González, 2003)

En nuestra sociedad las personas que sufren de algún problema o trastorno mental son recluidas en centros especiales para este tipo de condición, olvidándose de ellos sin visitarlos y mucho menos darles cariño porque creen que ellos son una carga o un problema para la familia. Sin embargo son personas que requieren de afecto y cariño para sobresalir en esta sociedad que discrimina.

2.2.6.4. Tipos de usuarios con discapacidad

La heterogeneidad de limitaciones entre las diversas personas es una de las principales dificultades para proponer soluciones de accesibilidad al transporte público para toda la población.

Podríamos decir que el entorno accesible al transporte público para cada uno de los individuos, es decir, para cada una de las personas con diferente discapacidad, en muchos casos es limitado, en vista que los medios y elementos necesarios que posibiliten el fácil acceso no existe.

Existe un mínimo de características comunes que permiten llegar a definir tres grandes grupos de población con necesidades de accesibilidad parecidas por su discapacidad:

Tabla 1: Tipos de usuarios por su discapacidad

Tipos de discapacidad	Representación gráfica
Los ambulantes	 A white silhouette of a person walking with a cane, set against a purple square background.
Los usuarios de sillas de ruedas	 A white silhouette of a person sitting in a wheelchair, set against a blue square background.
Los sensoriales con deficiencias visuales	 A white silhouette of a person walking with a cane, set against a red square background.
Los sensoriales con deficiencias auditivas	 A white silhouette of a human ear, set against a brown square background.
Los sensoriales con deficiencias de lenguaje	 A white silhouette of two hands, one open and one closed, set against a teal square background.

Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social
Elaborado: Leonardo Tamay G.

2.2.6.5. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario desarrollada por (Kotler, 2003): es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Este concepto es ampliamente usado en disciplinas como la economía, el mercadeo y la psicología principalmente, pero con el transcurso de los años se han estado vinculando a estos otras disciplinas como el transporte, el cual quiere no sólo entender su relación con los usuarios sino también ver los aspectos en los que ha estado fallando con el fin de buscar las estrategias más adecuadas para corregirlos, que sus sistemas sean amigables con el usuario y formar parte activa dentro de las ciudades no siendo un problema que hay que solucionar sino un apoyo en el desarrollo de ésta.

Por medio de la economía se mueve el mundo, y es así como se han desarrollado modelos útiles para personificar la realidad de las empresas de productos y servicios, y a la vez del sector del transporte.

La satisfacción no es cuantificable sin antes verla de forma cualitativa, de este modo el objetivo es redefinir cualitativamente la perspectiva del cliente y los atributos a evaluar en un estudio cuantitativo de satisfacción del cliente, así como su medición.

De este modo se puede resumir que el cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario dan como resultado la satisfacción del mismo; pero además la satisfacción es una variable latente compuesta por otras variables que dependen de cada individuo como la personalidad, experiencias personales, norma social, actitud, valor percibido, imagen, entre otras. (Kotler, 2003)

2.2.7. Normativa legal en la accesibilidad de personas con discapacidad en el transporte público urbano.

En Ecuador existen varias leyes que regulan las actividades de las personas con discapacidad tomando en cuenta las necesidades en la accesibilidad a los medios de transporte público urbano en las ciudades del Ecuador, entre las cuales tenemos:

- Constitución Política del Ecuador
- Ley Orgánica de Discapacidades
- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades
- Ley Orgánica de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial
- Ordenanza Municipal N° 012-2015 del Concejo Cantonal de Riobamba, específicamente sobre el tema de Accesibilidad.

Todas estas leyes, reglamentos y ordenanzas vigentes en el Ecuador y en el Gobierno Cantonal de la ciudad de Riobamba, servirán para tomar en cuenta durante el desarrollo del presente documento, donde la normativa que regula los derechos que tienen las personas con discapacidad a fin de que exista una inclusión general y goce plenamente de sus derechos y a la accesibilidad al medio de transporte público urbano en el Cantón Riobamba.

2.2.7.1. Constitución Política del Ecuador

La concepción, condiciones y participación de las personas con discapacidad en el Ecuador han sido contempladas en la actual Constitución de la República del Ecuador del 2008.

Donde se menciona que las personas con discapacidad, junto con otros grupos como adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con enfermedades catastróficas, entre otras, son reconocidas como grupos de “Atención prioritaria” que recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

En la constitución a su vez establece la atención a personas con discapacidad, donde el Estado también se obliga a generar las condiciones para la protección de sus habitantes, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, priorizando a las personas con discapacidad entre el asentamiento de otros grupos de personas.

A continuación se menciona un artículo donde se especifica las garantías y obligaciones del Estado en función de las personas con Discapacidad:

“Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.” (Ecuador C. d., 2008)

Este Artículo está comprendido por 11 numerales, que para efectos de esta tesis tomamos como referencia solo los relacionados a la accesibilidad.

“Se reconoce a las personas con discapacidad los derechos a:

2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente que incluirán las respectivas ayudas técnicas.
3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
4. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.
5. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.” (Ecuador C. d., 2008)

2.2.7.2. Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento

La Ley de Discapacidad por su parte estipula el reconocimiento y garantía a las personas con discapacidad a la accesibilidad y utilización de bienes y servicios, evitando y eliminando barreras en toda obra pública y privada, prevee accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

En la Ley de Discapacidades se menciona que los municipios, con asesoría del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) y del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), dictarán las ordenanzas referentes que permitan el cumplimiento de este derecho; las que establecerán sanciones y multas por la inobservancia de estas normas, sin embargo en muchas ciudades y en especial de la ciudad de Riobamba no se han respetado por la que la accesibilidad a los servicios para las personas con discapacidad es considerado deficiente.

Con respecto a la Accesibilidad en el transporte esta Ley menciona, que las personas con discapacidad tienen derecho a la utilización normal del transporte, para lo cual las compañías, empresas o cooperativas de transporte progresivamente implementarán unidades libres de barreras y obstáculos que garanticen el fácil acceso y circulación en su interior de personas con movilidad reducida y deberán contar en todas sus unidades, con dos asientos identificados con el símbolo internacional de discapacidad e incluso e establecen multas y sanciones. (Ecuador L. d., 2010)

En el artículo 16 señala.- El Estado a través de sus organismos y entidades reconoce y garantiza a las personas con discapacidad el pleno ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales y esta ley, y su aplicación directa por parte de los funcionarios públicos, administrativos o judiciales; así como también por parte de personas naturales y jurídicas privadas. (Ecuador L. d., 2010)

Además como componente de análisis muy importante, esta Ley establece un artículo de tarifas preferenciales y otro de aplicación de normativas:

“Art. 20.- Tarifas Preferenciales.- Las personas con discapacidades que cuenten con carné o registro del Consejo Nacional de Discapacidades pagarán una tarifa preferencial del 50% en el transporte terrestre (urbano, parroquial o interprovincial; público o privado), así como servicios aéreos en rutas nacionales, fluvial, marítimo y ferroviario, los cuales serán prestados en las mismas condiciones que los demás pasajeros que pagan la tarifa completa.

En el caso del transporte aéreo en rutas internacionales, la tarifa será conforme a lo establecido en los convenios internacionales respectivos, ratificados por el Ecuador.

Las personas con discapacidades tendrán una exoneración del 50% en las tarifas de los espectáculos públicos.” (Ecuador L. d., 2010)

En el Art. 60 determina que Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder y utilizar el transporte público. Los organismos competentes en tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en las diferentes circunscripciones territoriales, previo el otorgamiento de los respectivos permisos de operación y circulación, vigilarán, fiscalizarán y controlarán el cumplimiento obligatorio de las normas de transporte para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y establecerán medidas que garanticen el acceso de las personas con discapacidad a las unidades de transporte y aseguren su integridad en la utilización de las mismas, sancionando su inobservancia se adoptarán las medidas técnicas necesarias que aseguren la adaptación de todas las unidades de los medios de transporte público y comercial que sean libres de barreras y obstáculos y medidas. (Ecuador L. d., 2010)

“Art. 79.- Las entidades del Estado reguladoras y de control, garantizará que las empresas operadoras, los diferentes tipos de transporte (terrestre, aéreo, férreo, marítimo o fluvial) público, estatal, municipal y privado cumplan con lo establecido en las normas INEN sobre accesibilidad, esto es:

- a) Permitir el acceso de las personas con discapacidad y movilidad reducida y su ubicación física exclusiva dentro del mismo.
- b) Disponer de un área exclusiva para las personas con discapacidad y movilidad reducida en la proporción mínima de dos asientos por cada cuarenta pasajeros, los cuales deben estar ubicados junto a las puertas de acceso y/o salida de los mismos y contar con la correspondiente señalización horizontal y vertical que permita a estas guiarse con facilidad y sin ayuda de otras personas.
- c) Cumplir con las normas técnicas establecidas para el diseño de los espacios físicos de accesibilidad y su adecuada señalización para informar al público que lo señalado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad, con la finalidad de que estas personas logren integrarse de manera efectiva.” (Ecuador L. d., 2010)

Por otra parte el Concejo Nacional de Discapacidades, es un organismo público, creado en agosto de 1992, a través de la Ley 180 sobre Discapacidades, este organismo ejercer sus atribuciones a nivel nacional, dictar políticas, coordinar acciones y ejecutar e impulsar investigaciones sobre el área de las discapacidades, de acuerdo a la nueva Constitución del 2008, el cual tiene la responsabilidad de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales.

2.2.7.3. Ley Orgánica de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial

En esta Ley, en el título 1 (de la naturaleza y objeto) en el artículo 48, establece la atención preferente de las personas con discapacidad, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niños y adolescentes. Además, en el “Reglamento General” en el artículo 42 para la aplicación, estipula un sistema de tarifas especiales en la transportación, que menciona:

“Art. 42.- Tendrán derecho a las tarifas preferenciales: Las personas con capacidades especiales que cuenten con el carné o registro del Consejo Nacional de Discapacidades, según el Art. 20 de la Ley sobre Discapacidades, pagarán una tarifa preferencial del 50% en el transporte terrestre, y el servicio prestado será en las mismas condiciones que los demás pasajeros que pagan tarifa completa.” (Vial, 2014)

Hoy en día hay muchos entes que prestan sus servicios para el trabajo a favor de la discapacidad, el ámbito privado: Organismos no gubernamentales de Atención a personas con discapacidad, Federaciones Nacionales de y para la Discapacidad y público como: Delegaciones o Departamentos del Ministerio de Salud, Educación, Inclusión Económica y Social, Trabajo, Instituciones de Seguridad Social, Gobiernos locales, seccionales, INNFA entre otros.

2.2.7.4. Ordenanza Municipal N° 012-2015 del Concejo Cantonal de Riobamba, sobre la Accesibilidad para personas con discapacidad.

En Consejo Cantonal de la ciudad de Riobamba en el año 2015 puso a disposición una ordenanza sobre la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el cantón, cuya finalidad es hacer que tanto el medio físico como el transporte público sea accesible para toda la población incluyendo a las personas con discapacidad, como parte de los objetivos que tiene esta ordenanza en el Artículo 1 menciona lo siguiente:

“Artículo 1.- OBJETIVO.- Esta Ordenanza tiene por objetivo establecer las normas para la equiparación de oportunidades destinadas a facilitar a las personas con discapacidad, movilidad reducida y las personas en general, la accesibilidad y utilización de los bienes y servicios, evitando o eliminando las barreras y obstáculos físicos o de otra naturaleza que impidan, dificulten su normal desenvolvimiento a los mismos, al impedir el libre y fácil acceso a los espacios públicos y privados en el Cantón Riobamba; a su vez, pretende brindar las condiciones necesarias para que dichas personas puedan desempeñar sus actividades en condiciones de plena igualdad dentro de la sociedad.” (Riobamba, 2015)

“Artículo 5.- Adaptación, Modificación y Reconstrucción.- Para la construcción de toda obra pública y privada que brinden un servicio público, la Dirección de Gestión de Ordenamiento Territorial del GAD Municipal del Cantón Riobamba, exigirá que los proyectos se sujeten estrictamente a las Normas INEN vigentes que tengan relación con la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y accesibilidad al espacio público que se encuentren vigentes y aquellas normas que en esta materia se dictaren en el futuro por dicha entidad. Las edificaciones que estén construidas y deban someterse a modificación o reconstrucción, deberán también observar lo prescrito en esta Ordenanza, la ley y las Normas INEN pertinentes, para que incorporen todas las facilidades y accesibilidad a las personas con discapacidad y movilidad reducida.” (Riobamba, 2015)

Hoy en día esta ordenanza respalda a las personas con discapacidad en la necesidad de acceder a los servicios públicos y privados y en especial, al

derecho de acceder al transporte público y hacer que estas personas no se sientan excluidas de la sociedad y sean por lo contrario parte de la misma y gocen de todos los derechos y obligaciones como ciudadanos.

2.2.7.5. Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)

El Instituto Ecuatoriano de Normalización es un organismo público ecuatoriano encargado de la normalización, metrología y reglamentación técnica.

Las Normas INEN son principios que se adoptan para dirigir la correcta aplicación para las actividades con el fin de conseguir el grado óptimo de calidad dentro de las diferentes áreas.

Dentro de las Normas INEN que regulan la accesibilidad para las personas con discapacidad en el Ecuador están las siguientes:

- NTE 2239; Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización
- NTE 2240; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico características generales
- NTE 2241; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera o dificultades sensoriales
- NTE 2242; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de no vidente o baja visión
- NTE 2243; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal
- NTE 2244; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, agarraderas, bordillos y pasamanos.
- NTE 2245; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios rampas fijas
- NTE 2246. Accesibilidad de las personas al medio físico. Cruces peatonales a nivel o a desnivel.
- NTE 2247; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, corredores y pasillos, características generales.
- NTE 2248; Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.

- NTE 2249; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios escaleras.

Los campos de aplicación de las Normas INEN son ajustables a todos los espacios de uso público y privado, así como a las instalaciones de servicios y mobiliario urbano en todo el país, estas están en relación a: señalización, símbolos gráficos, vías de circulación peatonal, agarraderas, bordillos, rampas fijas, Cruces peatonales a nivel y desnivel, Estacionamientos, Tránsito y señalización, Transporte, Pavimentos, espacio de acceso, puertas, Elementos de cierre de ventanas, Cocina, Mobiliario urbano y Terminología. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2009)

2.3. IDEA A DEFENDER

¿La formulación de un modelo de inclusión permite conocer las necesidades de las personas con discapacidad en la utilización del transporte público urbano de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo?

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Personas con discapacidad.

2.4.2. Variable Dependiente

Transporte público urbano.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo será considerado de tipo no experimental debido a que no se realizan experimentos de laboratorio, sino la investigación se desarrollara en el lugar de los hechos, donde se observa y analiza el problema para posteriormente mediante la utilización de técnicas e instrumentos necesarios, se pueda proponer una solución que mejore la situación actual del tema a analizar.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Descriptiva.-** se describirá el fenómeno que está ocurriendo
- **Explicativa causal.-** Analizar la causa y efecto
- **Correlacionar.-** La una variable ayuda a la otra
- **Campo.-** visualizar el problema en su propio campo

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la siguiente investigación se utilizara los siguientes métodos:

Método científico.- se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables. Lo que hace este método es minimizar la influencia de la subjetividad del científico en su trabajo.

Método inductivo.- es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

Método deductivo.- es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Método analítico.- El método empírico es un modelo de investigación científica, que se basa en la experimentación y la lógica empírica, que junto a la observación de fenómenos y su análisis estadístico, es el más usado en el campo de las ciencias sociales y en las ciencias naturales.

Método sintético.- Se refiere a la síntesis de las cosas o de los fenómenos, el método sintético, por lo tanto, es aquel que procede de lo simple a lo complejo, donde las partes simples que se separaron en el análisis, una vez revisadas, ahora son integradas por la síntesis.

3.4. POBLACIÓN

Para la obtención de la muestra necesaria para la presente investigación se obtuvieron datos dados por el INEC, de acuerdo al censo del 28 de noviembre de 2010, y según esta fuente, en el cantón Riobamba habitan 162.575 personas, concentradas en la zona urbana.

Cabe aclarar que el número de habitantes antes mencionado es de la población en general que hay en la Ciudad de Riobamba, y lo que necesitamos también, es datos de la población de personas con discapacidad, este dato se obtendrá de estadísticas del Ministerio de Salud Pública de Ecuador y a la vez del número total de buses que prestan el servicio de transporte público en la Ciudad tomadas del Plan de Movilidad de Riobamba y con la obtención de estos datos se podrá realizar el muestreo correspondiente para el levantamiento de información para el desarrollo del presente estudio.

Previo al muestreo primeramente se llevara a cabo el modelo matemático para determinar la proyección de población para el 2017, puesto que el dato de población del

INEC corresponde al del 2010. Por lo tanto para el presente estudio se necesita ser muy claros con la información a ser utilizada para dicha finalidad.

3.4.1. Proyección poblacional al presente año

Para determinar la proyección poblacional al año en curso, es necesaria la utilización del siguiente modelo matemático:

Formula:

$$P = Po(1 + I)^n$$

Dónde:

P = Proyección futura

Po = Lo que se quiere proyectar

I = Tasa de crecimiento poblacional anual

n = Número de años a proyectar

Aplicando la fórmula de proyección a futuro al año 2017, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2: Proyección poblacional Ciudad de Riobamba

Cantón	Proyecciones							
	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Riobamba	162575	164822	167047	169233	171386	173489	175554	177568

Fuente: INEC censo 2010

Elaborado: Leonardo Tamay G.

Luego de haber realizado los primeros cálculos matemáticos se obtuvo, que la población para el 2017, asciende de 162.575 a 177.568 habitantes en la zona urbana de la Ciudad de Riobamba.

Por otra parte la población de las personas con discapacidad se obtuvo de estadísticas del CONADIS y del Ministerio de Salud Pública de Ecuador y se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3: Población personas con discapacidad

Cantón	Provincia	Tipo discapacidad actual	Masculino	Femenino	Total
RIOBAMBA	CHIMBORAZO	VISUAL	383	341	724
		PSICOSOCIAL	103	79	182
		LENGUAJE	35	28	63
		INTELECTUAL	679	575	1254
		FISICA	1466	1441	2907
		AUDITIVA	661	633	1294
Total			3327	3097	6424

Fuente: Ministerio de Salud Pública de Ecuador Octubre-2016

Elaborado por: Leonardo Tamay G.

En la tabla ilustrada según los datos obtenidos mediante estadísticas del Ministerio de Salud Pública de Ecuador actualizadas hasta Octubre del 2016, la población de personas con discapacidad es de 6.424 que habitan en la Ciudad de Riobamba.

El número de unidades que brindan el servicio de transporte público en la Ciudad de Riobamba se tomó de la base de datos del Plan de Movilidad vigente de la ciudad, los resultados se presenta a continuación:

Tabla 4: Numero de buses en la Ciudad de Riobamba

Numero de Operadoras	7
Número de Líneas	16
NÚMERO DE UNIDADES POR OPERADORA	
LIRIBAMBA	56
PURUHA	41
SAGRARIO	31
PRADO	28
BUSTRAP	13
ECOTURISA	9
URBEST	6
TOTAL	184

Fuente: Plan de Movilidad de la Ciudad de Riobamba

Elaborado: Leonardo Tamay G.

En la Ciudad de Riobamba circulan aproximadamente 184 buses en siete operadoras que brindan el servicio a toda la comunidad riobambeña, y conforman 16 líneas para satisfacer la demanda de usuarios.

3.5. MUESTRA

La muestra es un subconjunto que se toma de toda una población, es la base que identifica adecuadamente toda una unidad muestral que se requiere para el estudio a desarrollarse.

Con el dato que se obtuvo de la proyección de población para 2017, se procede a realizar el cálculo respectivo para determinar en número de encuestas que se requiere para el levantamiento de información de campo y que nos permita obtener datos para identificar cuáles son las necesidades que las personas con discapacidad tienen al momento de intentar acceder a un medio de transporte público urbano.

Posteriormente conocer la opinión de la ciudadanía en general sobre posibles alternativas de solución a la problemática de movilidad urbana dentro de la Ciudad y por ultimo conocer la opinión de los señores profesionales del volante acerca de la accesibilidad y seguridad para personas con discapacidad y que se ha hecho para mejorar el servicio. Para determinar la muestra que se necesita para el estudio se utilizó la siguiente formula estadística:

Para el cálculo de la muestra se utilizara la siguiente formula aplicando un margen de error del 5%:

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

$$n = \frac{177568}{0.05^2(177568 - 1) + 1}$$

$$n = 399$$

Como resultado obtenemos de valor muestral 399, pero se debe aplicar el factor de corrección con la siguiente formula:

$$Fc = \frac{n}{m}$$

$$Fc = \frac{399}{177568}$$

$$Fc = 0,002247608$$

La muestra corregida se expone en el siguiente cuadro:

Tabla 5: Muestra corregida

ESTRATO	FRECUENCIA	ENCUESTAS	%
Ciudadanía	171144	385	96%
Personas con discapacidad	6424	14	4%
TOTAL	177568	399	100%

Fuente: INEC censo 2010 / CONADIS

Elaborado: Leonardo Tamay G.

Posteriormente de haber aplicado el modelo matemático la muestra es de 399 encuestas a desarrollar, como base a este dato obtenido, lo siguiente a realizar son los modelos de encuestas para determinar las variables ya mencionadas anteriormente, y nos servirán como fuente estadística para establecer la veracidad del presente estudio que servirá como un aporte importante en contribución al desarrollo de la Ciudad Riobamba.

Para brindar mayor seguridad, en la toma de datos estadísticos se incrementó un cierto número de encuestas, sobre el muestreo anterior; es decir, de las 399 establecidas se incrementa 50, distribuidas según el número de población, como lo muestra la tabla siguiente:

Tabla 6: Muestra poblacional final

ESTRATO	ENCUESTAS	%
Ciudadanía	385	86%
Personas con discapacidad	64	14%
TOTAL	449	100%

Fuente: INEC censo 2010 / CONADIS

Elaborado: Leonardo Tamay G.

En total son 449 encuestas a realizar a la población, incluidas las personas con discapacidad que se deberán realizar 64 encuestas y a la ciudadanía en general 385.

El muestreo para la flota vehicular (buses), se realizó siguiendo el mismo procedimiento que se utilizó para la muestra de la población y el resultado se presenta a continuación:

Tabla 7: Muestra flota vehicular (buses)

Flota Vehicular	184
Muestra	97

Fuente: Plan de Movilidad de Riobamba

Elaborado: Leonardo Tamay G.

El total de buses que brindan el servicio de transporte público urbano en la Ciudad de Riobamba es de 184 unidades, aplicando el modelo matemático, se obtuvo una muestra de 97 unidades que se realizara la respectiva encuesta.

3.6. TÉCNICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas que se aplicarán para desarrollar el trabajo de investigación propuesto se realizaran, considerando los procedimientos que se plantea en el diseño de la investigación de campo. En la tabla 8 se presentó un breve resumen de todo el proceso considerando sus diferentes aspectos para el levantamiento de información de campo, con la finalidad de dar a conocer al lector, los campos que se consideraron para la investigación, haciendo uso de diferentes instrumentos de investigación que se detallara a continuación:

3.6.1. Diseño de la investigación de campo

Tabla 8: Diseño de investigación de campo

Aspecto	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Formulación de preguntas
Administración Operadoras de transporte	Planificación	Planes	Exploratoria	Entrevista	¿Es importante en diseño de un plan para la movilidad de las personas con discapacidad en el transporte público urbano?
	Organización	Estructura organizacional			¿Cuentan con una estructura organizacional las operadoras de transporte público urbano, adaptada a la accesibilidad de las personas con discapacidad en la utilización de este medio de transporte?
	Dirección	Forma de gobierno			¿Cómo esta conformada la directiva de las operadoras de transporte público?
	Control	Medicion			¿Qué han hecho los directivos de las operadoras de transporte para mejorar el servicio y hacerlo accesible para todos? ¿El talento humano esta capacitado para ejercer sus funciones en la prestación del servicio?

Transporte público	Infraestructura vial	Las paradas	Exploratoria	La observación	Estado actual de paradas en la ciudad.
		La rampa y acera			Comprobar el estado de rampas y aceras para la fácil circulación de los peatones con discapacidad.
	Bus urbano	Estado de la flota vehicular			Distribución de espacios. Existencia de elementos o dispositivos de seguridad para discapacitados.
Calidad del servicio	Accesibilidad	Acceso al servicio.	Exploratoria	Encuesta	Cómo se encuentra el acceso al servicio de transporte público.
	Usuarios	Ciudadanía			Según la opinión pública conocer la situación que viven las personas con discapacidad y promover la concientización sobre la situación de estas personas.
		Profesionales del volante			Como se desarrolla el servicio de transporte público para las personas con discapacidad.
		Personas con discapacidad			Conocer la situación actual con respecto a la movilidad de las personas con discapacidad.

Jurídico	Leyes	Constitución Política del Ecuador. LOD y reglamento. LOTTTSV.	Científico	Revisión de fuentes bibliográficas	Conoce la existencia de marco jurídico que regulen a las instituciones públicas y privadas en cuanto al fácil acceso para personas con discapacidad y verificar su cumplimiento.
	Reglamentos	Reglamento a la LOD. Reglamento a la LOTTTSV.			Todos tenemos los mismos derechos y obligaciones y ser beneficiarios de todos los servicios públicos y privados aun en el transporte público.
	Ordenanzas	Ordenanza Municipal N° 012-2015 del Concejo Cantonal de Riobamba.			Cumplimiento a lo estipulado en la ordenanza sobre la inclusión de discapacitados en el transporte público.
	Normativa	Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)			Conocer la normativa legal vigente para personas con discapacidad donde se estipule sus derechos a la fácil movilidad.

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado: Leonardo Tamay G.

3.6.2. Observación

La observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real; ante el fenómeno, hecho o caso, para posteriormente tomar la información y registrarlo para su análisis. Puede darse de dos clases la científica y no científica, en este caso yo como investigador soy el responsable de tomar los datos de trabajo de campo, para ello se debe involucrar directamente con la actividad u objeto de la investigación.

Tabla 9: Observación de Campo

Aspecto	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Campos a observar
Transporte público	Infraestructura vial	Las paradas	Exploratoria	La observación	Estado actual de paradas en la ciudad.
		Rampas y aceras			Comprobar el estado de rampas y aceras para la fácil circulación de los peatones con discapacidad.
	Bus urbano	Estado de la flota vehicular			Existencia de elementos de seguridad
					Mecanismo de accesibilidad para discapacitados
					Distribución de espacios en el interior del vehículo.

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado: Leonardo Tamay G.

3.6.3. Encuesta

Es una de las técnicas más utilizadas para obtener información en los trabajos de investigación, esta permitirá obtener datos reales proporcionados por la muestra en estudio, las encuestas serán dirigidas a las personas con discapacidad o a sus familiares en caso de ser necesario, a la ciudadanía en general con el objetivo de conocer cuál es su opinión y a los propietarios y choferes de la flota vehicular del transporte público.

Tabla 10: Personas con discapacidad

Factor	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumento de Investigación	Formulación de preguntas
Personas con discapacidad	Necesidades y accesibilidad al transporte público.	Tipo de discapacidad	Exploratoria	Encuesta	¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?
		Grado de discapacidad			¿Qué grado de discapacidad tiene usted?
		Situación social			¿Se siente usted excluido de los servicios públicos por ser una persona con capacidades especiales?
		Accesibilidad al transporte público.			¿Tiene usted limitaciones y dificultades de accesibilidad al medio de transporte público?
		Dificultades de acceso.			¿Qué dificultades tiene usted para acceder al servicio del transporte público?

		Obstáculos que impiden la accesibilidad			¿Qué obstáculos se le presentan para el acceso al servicio de transporte público?
		Necesidad de infraestructura			¿Qué infraestructura cree usted que es necesaria y le brinde confianza en el acceso al servicio de transporte público?

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado: Leonardo Tamay G.

Tabla 11: Ciudadanía en general

Factor	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo Investigación	Instrumento Investigación	Formulación de preguntas
Ciudadanía	Promover la concientización social	Identificación del genero	Exploratoria	Encuesta	Genero
		Edad			¿Qué edad tiene usted?
		Conocer antecedentes			Tiene algún familiar con discapacidad
		Tipo de discapacidad			En caso de tener familiares con discapacidad, ¿Qué tipo de discapacidad tiene?
		Condiciones de infraestructura			¿Cómo considera usted que se encuentra las condiciones de la infraestructura vial para acceso al servicio del transporte?

		Calidad de servicio			¿Cómo califica usted el servicio de transporte público?
		Aspecto legal			¿Conoce si existe normativa legal que regule a las instituciones públicas y privadas en cuanto al fácil acceso para personas con discapacidad y verificar su cumplimiento?
		Derechos y obligaciones.			¿Cree usted que todos tenemos los mismos derechos y obligaciones y ser beneficiarios de todos los servicios públicos y privados aun en el transporte público?

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado: Leonardo Tamay G.

Tabla 12: Choferes profesionales

Factor	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo Investigación	Instrumento Investigación	Formulación de preguntas
Profesionales del volante	Prestación del servicio de transporte público.	Prestación del servicio	Exploratoria	Encuesta	¿Ha brindado el servicio de transporte a personas con discapacidad?
		Tipos de inconvenientes			¿Qué inconvenientes le genera cuando una persona con discapacidad solicita el servicio?
		Control de acceso al transporte			¿Cree usted que existe supervisión por parte de las entidades que regulan el tránsito en relación a la prestación de servicio de transporte público?

		Conocimiento legal			¿Conoce la normativa legal vigente para personas con discapacidad donde se estipule sus derechos a la fácil movilidad?
		Nivel de cumplimiento en lo legal			¿Cree usted que se ha dado cumplimiento a lo estipulado en las normativas legales sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el transporte público?
		Características físicas del vehículo			¿Cree usted que su vehículo cumple con todas medidas de seguridad y mecanismos que ayuden a precautelar la integridad de las personas con discapacidad?
		Disponibilidad de renovación en el vehículo			¿Estaría usted dispuesto a renovar su vehículo para mejorar el servicio y hacerlo accesible para las personas con discapacidad?

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado: Leonardo Tamay G.

3.6.4. Entrevistas

La entrevista que se realizará tiene como objetivo conocer el criterio y opinión de las autoridades que interactúan con las personas con discapacidad, a su vez conocer sus necesidades mediante conversatorios con las entidades quienes están al frente del cuidado de estas personas.

Tabla 13: Entrevista a las autoridades

Factor	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo Investigación	Instrumento Investigación	Formulación de preguntas
Entrevista a la Directora de la Unidad Educativa Especializada “Carlos Garbay”					
Autoridad	Conocer las necesidades de las personas con discapacidad.	Conocimiento de normativa legal.	Exploratoria	Entrevista	¿Qué dificultades se han presentado en el servicio de transporte público según las experiencias que ha tenido con sus estudiantes?
		Entidades del GAD Riobamba			¿Qué ha hecho las autoridades competentes por la accesibilidad a las personas con discapacidad al medio de transporte público?
		Desarrollo de campañas			¿Se ha realizado campañas de concientización para la inclusión a las personas con discapacidad en el medio social y de esta manera buscar ser tomados en cuenta?
		Atención al usuario			¿La actitud de los señores transportistas que ha generado en el entorno de sus estudiantes?
		Cumplimiento de las leyes			¿Se han dado cumplimiento las leyes que respaldan la inclusión de las personas con discapacidad?
		Estado de infraestructura			¿Desde su punto de vista como cree que se encuentra el estado de la infraestructura vial, como las paradas, aceras, rampas para la movilidad de las personas con discapacidad?

Entrevista a directivos de las operadoras de transporte público urbano					
Autoridad	Como esta administrado el servicio de transporte publico urbano.	Planificación	Exploratoria	Entrevista	¿Es importante el diseño de un plan de trabajo para la movilidad de las personas con discapacidad en el transporte público urbano?
		Organización			¿Cuentan con una estructura organizacional las operadoras de transporte público urbano, adaptada a la accesibilidad de las personas con discapacidad en la utilización de este medio de transporte?
		Dirección			¿Cómo esta conformada la directiva de las operadoras de transporte público?
		Control			¿Qué han hecho las autoridades para mejorar el servicio y hacerlo accesible para todos?
		Talento humano			¿El talento humano esta capacitado para ejercer sus funciones en la prestación del servicio?

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalba

Elaborado: Leonardo Tamay G.

3.7. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El instrumento que se empleará para ejecutar la investigación será:

3.7.1. Guía de observación

Son fichas que se utilizan en la observación no estructurada para registrar datos.

3.7.2. Cuestionario

Son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas, las cuales serán entregadas a la muestra, se recomienda utilizar mayoritariamente preguntas cerradas que abiertas para mayor facilidad al momento de entrevistar al ciudadano.

3.7.3. Guía de entrevista

La guía de entrevista es un protocolo que cumpla la función de ayudar al entrevistador en cuanto a los temas a tratarse o conceptualizaciones; sin embargo este instrumento puede realizarse como un listado de preguntas específicas sobre el tema que se va a investigar las cuales se espera obtener respuestas a lo que se denomina entrevista estructurada. Para desarrollar la investigación se utilizara una guía con un listado de cuatro preguntas de tipo abiertas.

3.8. RESULTADOS

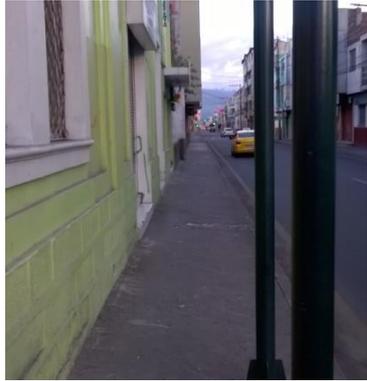
3.8.1. LA OBSERVACIÓN DE CAMPO

En los días del 01 al 03 de marzo del 2017 se realizó la observación de campo y los resultados de la investigación se presentan a continuación:

3.8.1.1. Infraestructura

Tabla 14: Estado de infraestructura

ASPECTO	OBSERVACIÓN	ILUSTRACIÓN
Paradas	<p>Hoy en día las paradas de buses se encuentran destruidas, como se puede ver en la ilustración, esta parada está ubicada en el sector de la Libertad vía a San Luis, donde no son las adecuadas para las personas con discapacidad ya que el espacio no es el requerido. En muchos casos estas paradas son utilizadas para publicidad, actos de vandalismo, y la ubicación que no está en el lugar apropiado.</p>	
Rampas	<p>Se realizó un recorrido por las vías donde las líneas de buses circulan con mayor frecuencia, tal es el caso de la vía Olmedo y se verificó que no en todas las paradas existe rampas accesibles para personas con discapacidad, en otros casos si hay pero se encuentran en estado de deterioro, y a su vez las que existen no están construidas de acuerdo a lo exigido en las normas INEN.</p>	

<p>Aceras</p>	<p>El ancho de las aceras es uno de los mayores problemas que impiden a las personas con discapacidad circular con facilidad, en vista que el espacio es muy reducido, y para quienes se movilizan en silla de ruedas les imposibilita trasladarse con seguridad. En la ciudad la mayor parte de las aceras son angostas, la fotografía tomada es en un tramo de vía de la calle Olmedo es un ejemplo de esta problemática.</p>	
----------------------	---	---

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Leonardo Tamay G.

3.8.1.2. Estado de la flota vehicular

Tabla 15: Estado de la flota vehicular

ASPECTO	OBSERVACIÓN	GRÁFICO
<p>Elementos de seguridad</p>	<p>Dentro del vehículo los elementos de seguridad, tales como cinturones de seguridad, marquesinas, son poco accesibles para albergar a una persona con discapacidad y sobre todo el irrespeto por parte de la ciudadanía de ocupar dicho espacio destinado para personas con discapacidad, por otra parte la señalética es limitada y no se ha hecho nada por mejorar el servicio.</p>	

<p>Mecanismos de accesibilidad para discapacitados</p>	<p>El mayor problema que tienen las personas con discapacidad para tomar el bus urbano, es el acceso en la entrada, donde la altura desde el piso hasta el primer graderío del vehículo es alto, y para una persona con utiliza silla de ruedas es dificultoso y optan por utilizar otros medios de transporte.</p>	
<p>Distribución de espacio en el interior del vehículo</p>	<p>El espacio dentro del vehículo es otro problema significativo que imposibilita a que una persona con discapacidad puede realizar su viaje de manera segura y cómoda, en varias unidades no cuentan con el asiento preferencial, la falta de cultura de las personas a su vez ha hecho que se irrespete este espacio exclusivo.</p>	
<p>Bus exclusivo para discapacitados</p>	<p>El Municipio de Riobamba adquirió 2 buses implementados con mecanismos para facilitar la accesibilidad y traslado de las personas con discapacidad física, la inversión fue de \$ 256 mil. Cada vehículo tiene capacidad para 22 personas y espacio para 3 sillas de ruedas, cuentan con rampas y permiten que las personas con discapacidad se sujeten de 2 manubrios, ubiquen sus sillas y puedan subir mediante un elevador.</p>	

	Además, cuenta con cinturones de seguridad, instalación y preparación de puertas que solo se abren a disposición del chofer, el servicio es gratuito. Se lo utiliza para las terapias, así como para actividades que organicen.	
--	---	--

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Leonardo Tamay G.

3.8.1.3. Nivel de educación por parte de los transportistas

Muchas personas con discapacidad optan por hacer uso de otros medios de transporte en lugar del bus urbano, en vista que son pocos los señores transportistas quienes acceden a prestar el servicio y tienes la amabilidad de ayudar a estas personas, otros no se detienen y no hacen caso a estas personas y pasan desapercibidas de los mismo, otros no tienen la cordialidad y el respeto para brindar el servicio adecuadamente.

La falta de capacitaciones y cultura de las personas, ha hecho que el servicio de transporte público sea uno de los más ineficientes en la ciudad, las autoridades deberán tomar asunto a dichos problemas, si se quiere mejorar la calidad de la prestación del servicio.

3.8.2. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS

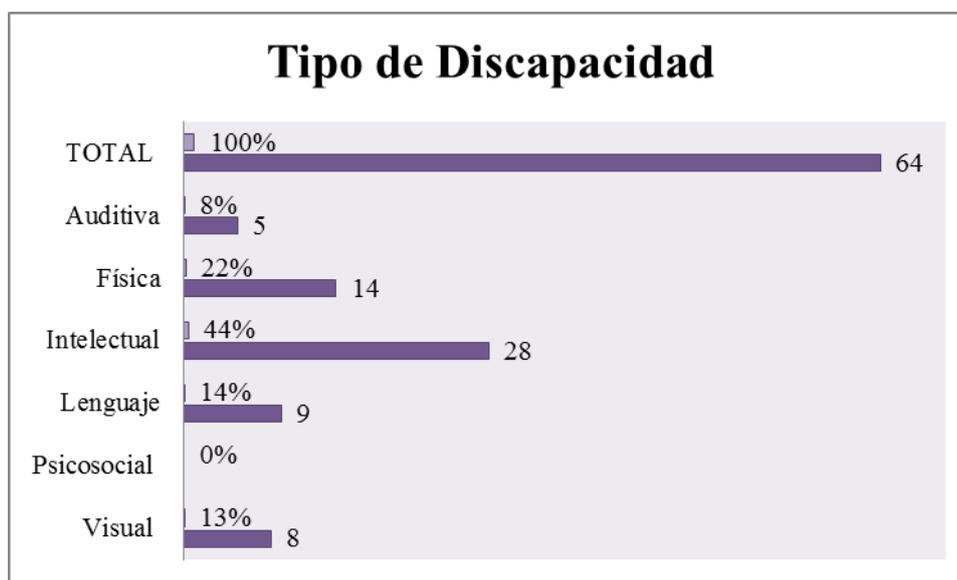
El levantamiento de información se llevó a cabo los días del 03 al 14 de marzo del 2017, obteniendo la colaboración efectiva de la ciudadanía, señores transportistas y personas con discapacidad, los resultados estadísticos se presentan en el siguiente análisis.

Para la realización de las encuestas a las personas con discapacidad se acudió al desarrollo de una autorización desde el Distrito de Educación 06001 - Riobamba – Chambo y se trabajó en conjunto con la Unidad Educativa Especializada Carlos Garbay, los resultados estadísticos se presentan a continuación:

3.8.2.1. Personas con discapacidad

1. ¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?

Gráfico 8: Tipo de discapacidad



Fuente: Investigación de Campo

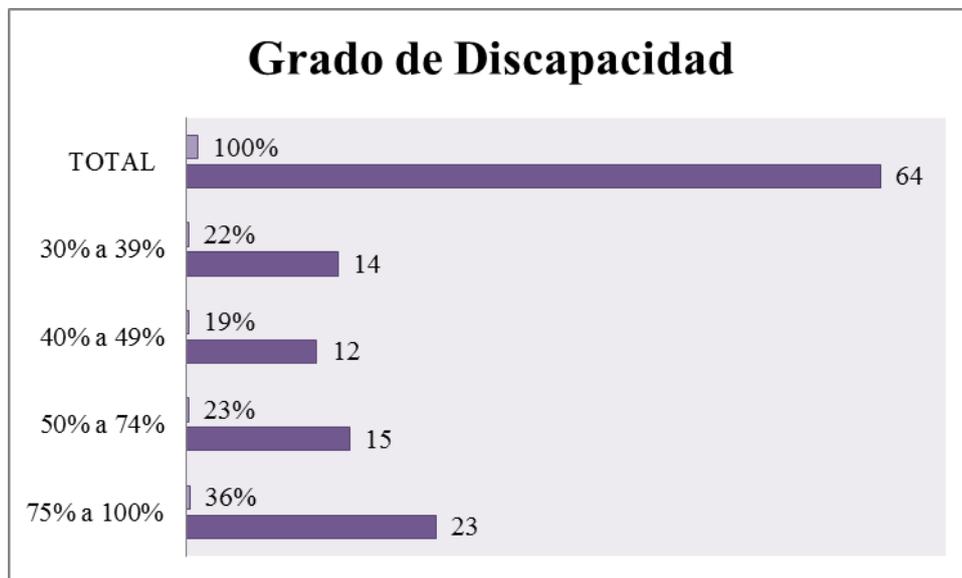
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: Del total de encuestas dirigidas a las personas con discapacidad, el 44% que representa 28 entrevistados con personas con discapacidad intelectual, el 22% a personas con discapacidad física, con problemas auditivos y visuales y lingüísticos corresponden al 8%, 13%, 14% respectivamente, como lo muestra la gráfica ilustrada.

Interpretación: Se acudió a la Unidad Educativa Especializada Carlos Garbay, en vista que es una institución donde acoge a personas con discapacidad desde recién nacidos hasta jóvenes y señoritas de entre los 20 y 22 años de edad, y según antecedentes institucionales aproximadamente el 70% de los alumnos acuden desde las afueras de la ciudad y realizan viajes en transporte público constantemente.

2. ¿Qué grado de discapacidad tiene usted?

Gráfico 9: Grado de discapacidad



Fuente: Investigación de Campo

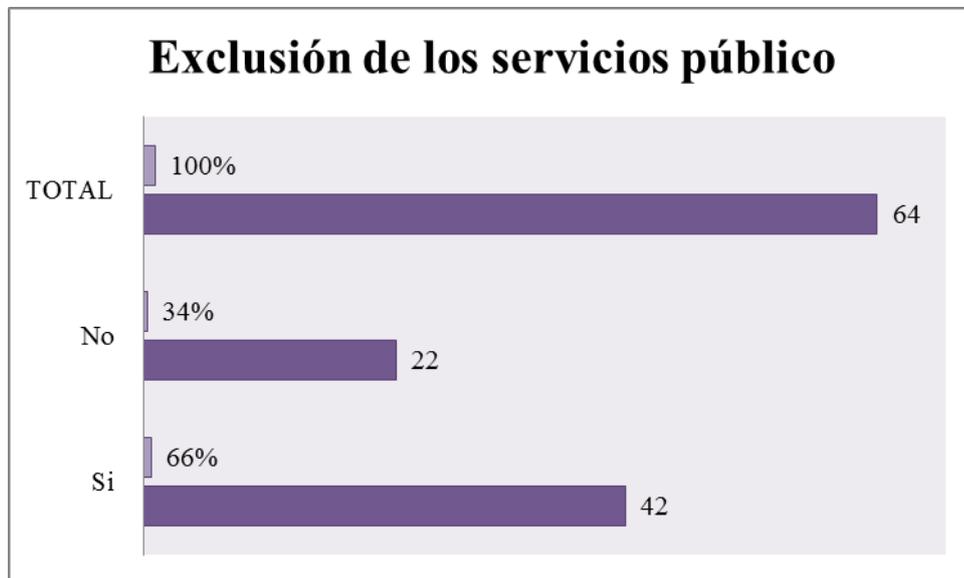
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: El 36% de los encuestados tienen más del 75% de discapacidad, el 23% tienen discapacidad en una escala del 50% al 74%, un 22% entre el 30% y 39% de discapacidad y el 19% con un grado de discapacidad de 40% y más.

Interpretación: Conocer el grado de discapacidad nos permite identificar quienes estaban en capacidad de responder a las encuestas y quienes dependían de sus familiares para realizar cierta actividad, y por los problemas de razonamiento de la mayor parte de la muestra se procedió a realizar las encuestas a los padres de familia.

3. ¿Se siente usted excluido de los servicios públicos por ser una persona con capacidades especiales?

Gráfico 10: Exclusión de los servicios públicos



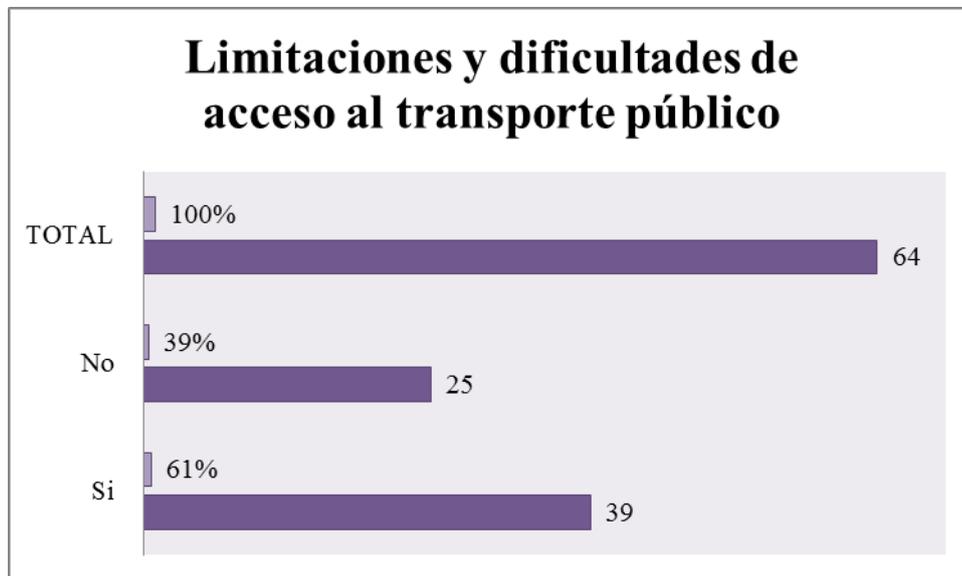
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: En la gráfica se muestra que el 66% de los encuestados dijeron que si han sido excluidos de los servicios públicos, y el 34% dijo que no.

Interpretación: De las personas quienes dijeron que si han sido apartados de los servicios públicos, son aquellas que hacen uso del transporte público para movilizarse y en ocasiones sus derechos no han sido respetados, y quienes respondieron que no son aquellas personas que hacen uso del transporte privado ya que les brinda mayor confianza y seguridad para sus hijos.

4. ¿Tiene usted limitaciones y dificultades de accesibilidad al medio de transporte público?

Gráfico 11: Limitaciones y dificultades de acceso al transporte público



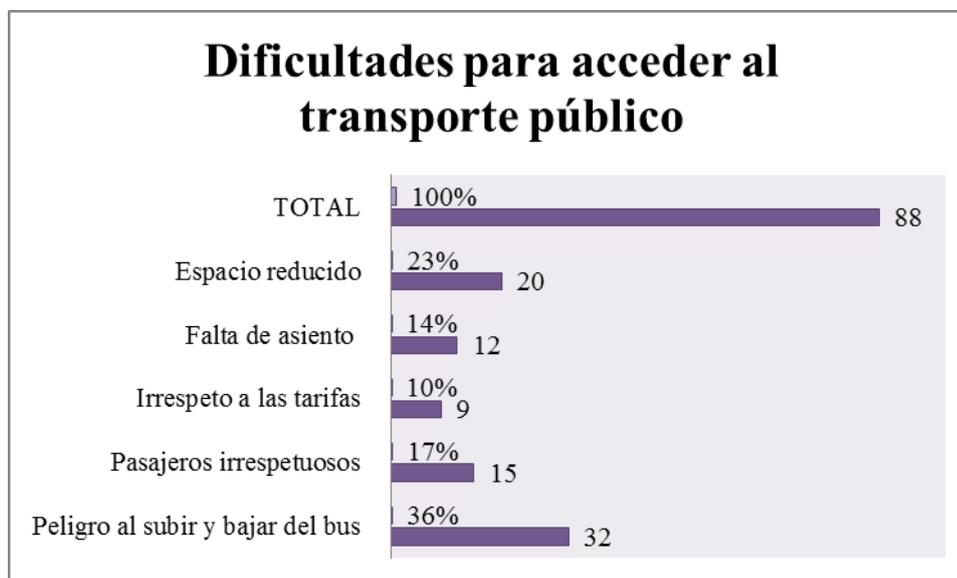
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: El 61% de todos los encuestados dijeron que si han tenido problemas cuando han tomado el bus urbano, y el 39% dijo que no ya que contratan servicio de transporte particular y otros se movilizan en vehículo propio.

Interpretación: Es importante mencionar si las personas tienen dificultades y limitaciones que les impida recibir un buen servicio de transporte al tomar el bus urbano, ya que en base a esto nos permitirá conocer cuáles son esos impedimentos para posteriormente, en el capítulo propositivo implantar posibles soluciones.

5. ¿Qué dificultades tiene usted para acceder al servicio del transporte público?

Gráfico 12: Dificultades para acceder al transporte público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: El 36% dijo que los peligros al subir y bajar del bus, es su mayor dificultad, el 23% dijo que el espacio dentro del vehículo es limitado, el irrespeto por parte de los pasajeros cubre aproximadamente el 17%, y el irrespeto a las tarifas y la falta de asientos para discapacitados cubre el 10% y 14% del total de encuestas.

Interpretación: Las personas con discapacidad temen utilizar el transporte público ya que en muchas ocasiones no les gusta esperar conociendo que una persona con deficiencia física no puede movilizarse rápidamente y requiere tiempo y por ende su seguridad está en riesgo ya que puede sufrir alguna lesión, en cuanto al espacio dentro del vehículo no es suficiente amplio, hay unidades que tienen el corredor demasiado estrecho e imposibilita moverse con facilidad, el irrespeto de los pasajeros que no brindan la ayuda ni ceden el puesto por lo que la falta de cultura está a la vista, por otra parte el irrespeto de las tarifas establecidas no se cumplen, en varias ocasiones los controladores de los buses cobran a de la manera que ellos quieren.

6. ¿Qué obstáculos se le presentan para el acceso al servicio de transporte público?

Gráfico 13: Obstáculos para acceder al transporte público



Fuente: Investigación de Campo

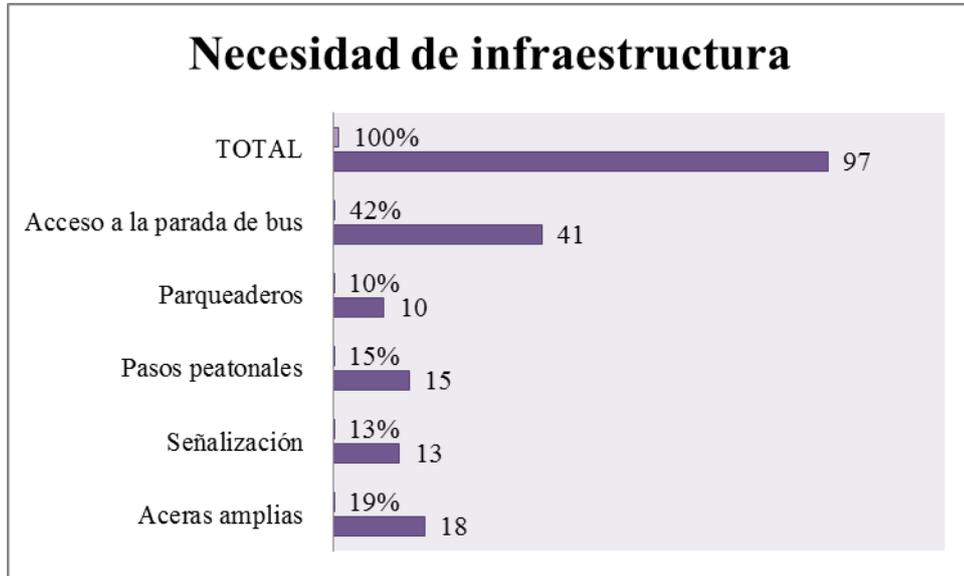
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: El 36% del total de la muestra menciono que la altura desde el pavimento hasta la primera grada del bus es demasiada alta, el 17% dijo que es el exceso de mobiliario urbano, el 15% dijo que las aceras son muy estrechas y más aún en las zonas por donde circulan los buses, el mal estado de las rampas es un obstáculo para el 13%, el problema de los escalones al subirse al bus es otro impedimento para el 11% de las personas con discapacidad y el 8% dijo que es por la mala ubicación de las rampas.

Interpretación: Se realizó un listado de los problemas que son considerados como mayor obstáculo para que las personas con discapacidad puedan hacer uso del servicio de transporte público y se comprobó mediante las encuestas que el mayor conflicto es la altura a la primera grada del bus y por ende en nmero de gradas es excesivo y crea un impedimento para que las personas con discapacidad utilicen el bus urbano.

7. ¿Qué infraestructura cree usted que es necesaria y le brinde confianza en el acceso al servicio de transporte público?

Gráfico 14: Infraestructura necesaria para mejorar el acceso al transporte público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Leonardo Tamay G.

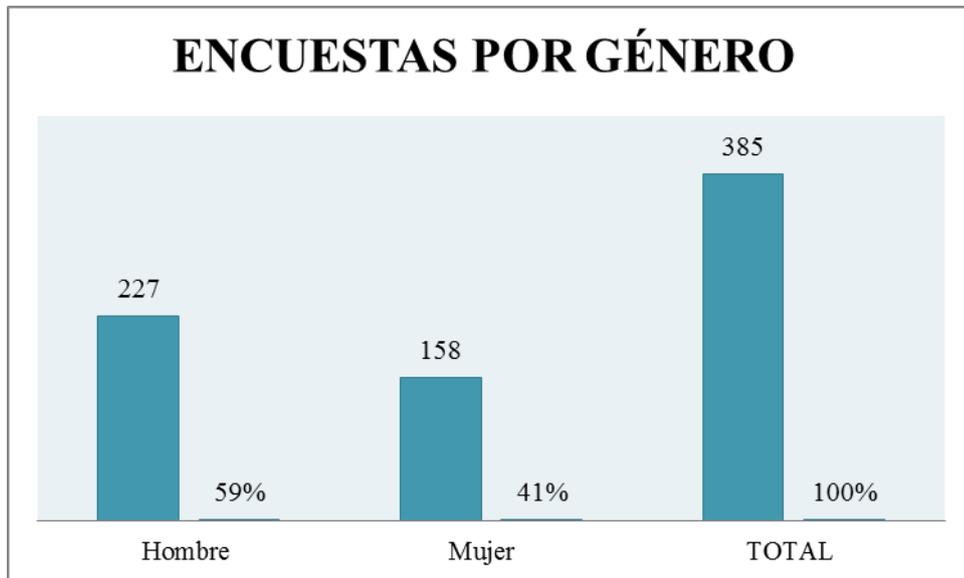
Análisis: Del total de los encuestados el 42% dijo que hace falta mejorar las paradas de bus, el 19% dijo que se necesita aceras más amplias, el 15% menciona que hace falta pasos peatonales, el 13% dijo que hace falta más señalización, y el 10% notificó que hace falta parqueaderos.

Interpretación: El estado de las paradas hoy en día, no son las adecuadas para que faciliten a las personas con discapacidad a tomar el bus, el ancho de las aceras tampoco son las adecuadas ya que para una persona que utiliza silla de ruedas es muy estrecho y por lo general tienen que circular por la vía poniendo en riesgo su vida, la necesidad de implementar más pasos peatonales también es necesario, la falta de señalización tanto en el vehículo como en las paradas de igual manera hace falta ya que son medios de aviso para aquellos que no pueden hablar y oír.

3.8.2.2. Ciudadanía

1. Genero

Gráfico 15: Numero de encuestas por género



Fuente: Investigación de Campo

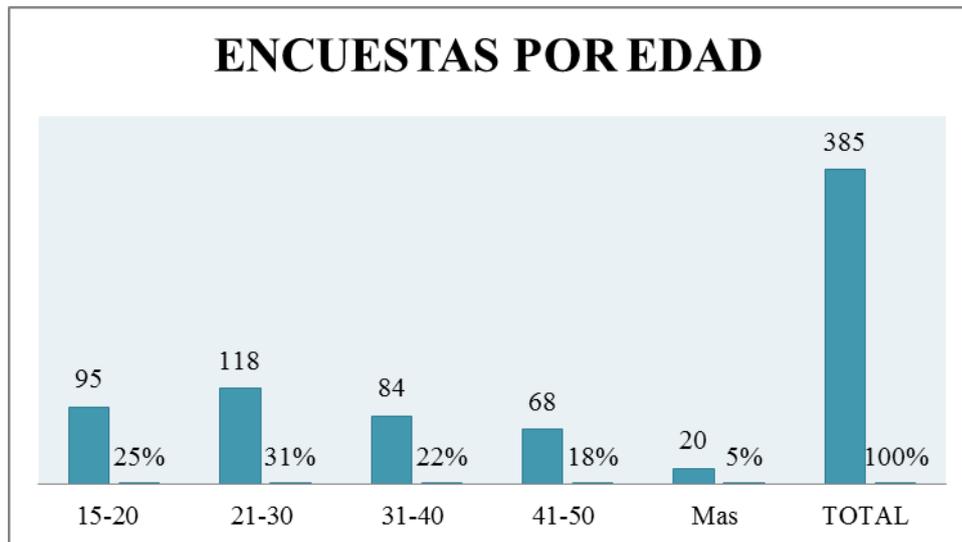
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: En total se realizaron 385 encuestas a la ciudadanía, de las cuales 227 fueron contestadas por hombres y equivale el 59% del total desarrollado, y 158 encuestas por mujeres y representa el 41%.

Interpretación: Es importante acotar que la información recibida de la investigación de campo es real y se puede sujetar a verificaciones.

2. ¿Qué edad tiene usted?

Gráfico 16: Numero de encuestas por edad



Fuente: Investigación de Campo

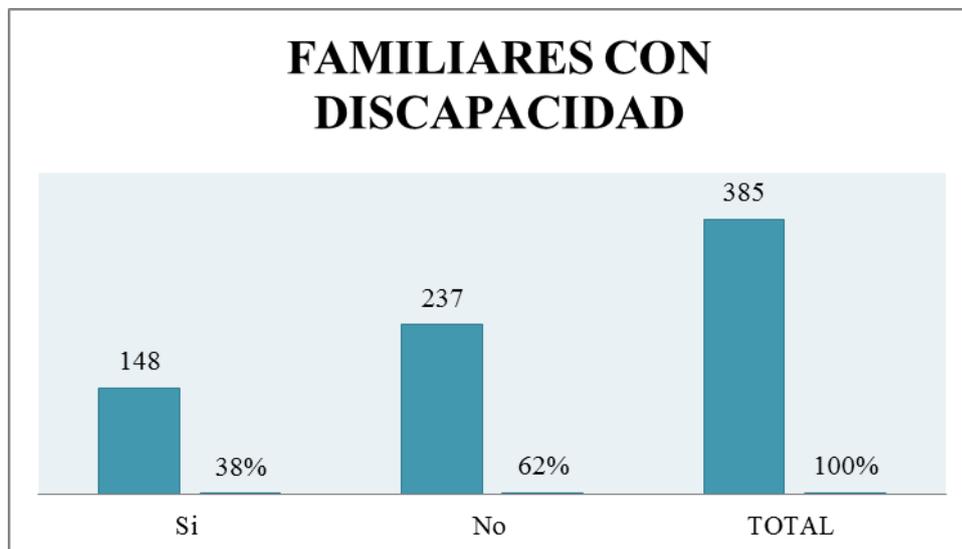
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: Del total de la muestra, se han encuestado a mayor escala a personas de entre los 15 a 20 años de edad que se realizaron a 95 personas y corresponde al 25%, desde los 21 a 30 años se ejecutaron 118 encuestas y representa el 31%, y de 31 a 40 años de edad aproximadamente 84 encuestas y representa el 22% del total, en las demás escalas el porcentaje varía considerablemente.

Interpretación: Es importante tomar en cuenta de quienes proviene la información recogida, por ello es trascendental considerar la edad de las personas, cuya finalidad es dar a conocer la veracidad a las respuestas que la ciudadanía nos proporciona.

3. Tiene algún familiar con discapacidad

Gráfico 17: Personas con familiares con discapacidad



Fuente: Investigación de Campo

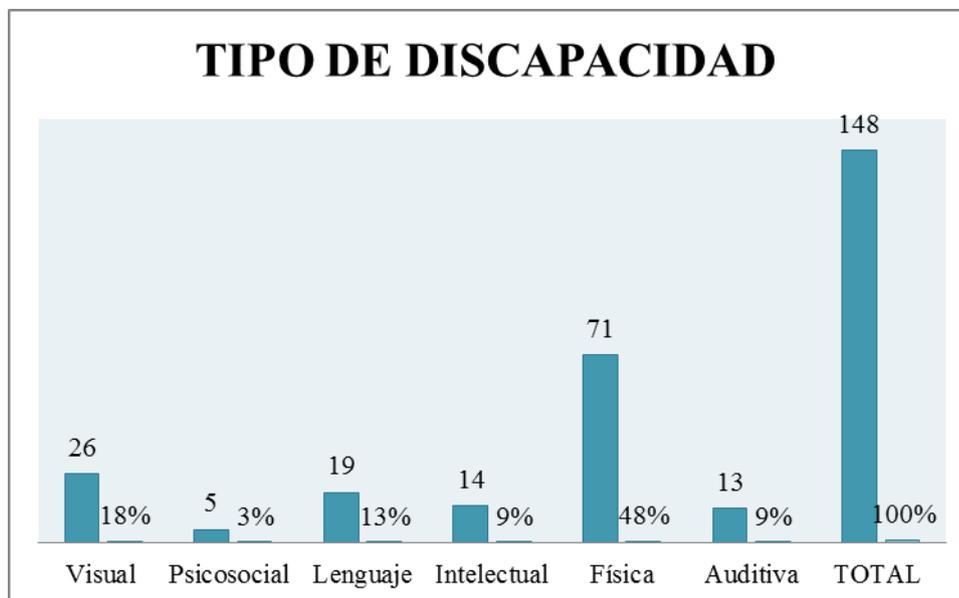
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: Del total de las encuestas realizadas 237 dijeron que no tienen familiares con discapacidad y equivale el 62%, por otra parte 148 personas dijeron que si tienen familiares con deficiencia física y corresponde al 38% del total.

Interpretación: Esta pregunta se planteó con la finalidad de tener un apoyo para contestar el cuestionario dirigido a las personas con discapacidad, y a su vez conocer la realidad de estas personas en cuanto a su necesidad de moverse.

4. En caso de tener familiares con discapacidad, ¿Qué tipo de discapacidad tiene?

Gráfico 18: Tipo de discapacidad



Fuente: Investigación de Campo

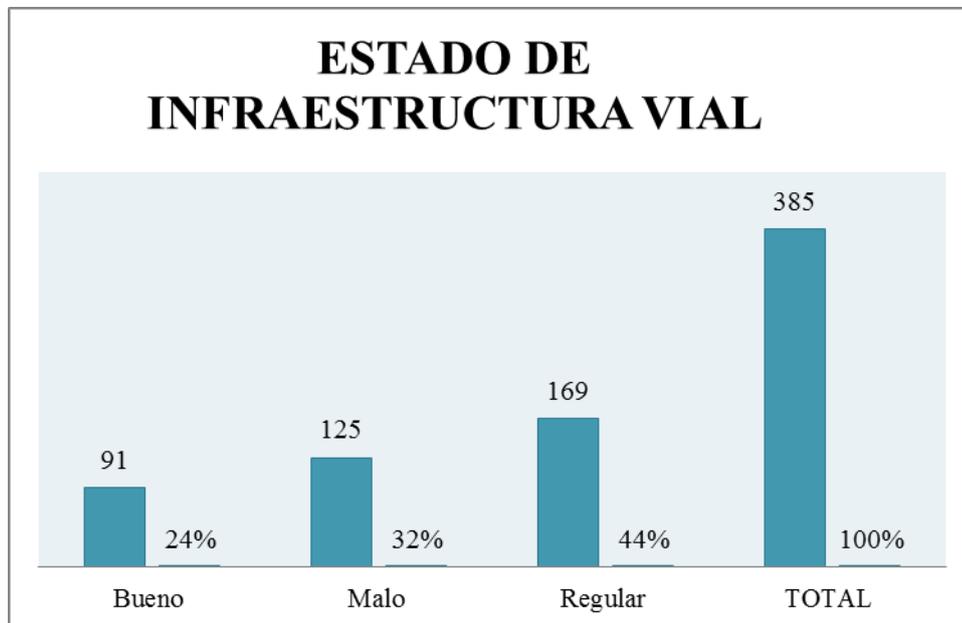
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: En total 148 personas dijeron que tienen familiares con discapacidad, de los cuales 71 tiene discapacidad física y equivale el 48% de los encuestados, discapacidad visual tienen 26 personas y es el 18%, 19 personas que es el 13% y dijeron que tienen familiares con problemas de lenguaje, problemas de intelectualidad y auditiva corresponde al 9% y psicosocial el 3%.

Interpretación: Conocer el tipo de discapacidad que tiene los familiares de las personas encuestadas, nos permite identificar quienes son los que se pueden movilizar con normalidad y quienes necesitan de alguien para trasladarse de un lugar a otro, además es un aporte esencial para continuar con el levantamiento de información de campo en las demás encuestas.

5. ¿Cómo considera usted que se encuentra las condiciones de la infraestructura vial para acceso al servicio del transporte?

Gráfico 19: Estado de infraestructura vial en la Ciudad de Riobamba



Fuente: Investigación de Campo

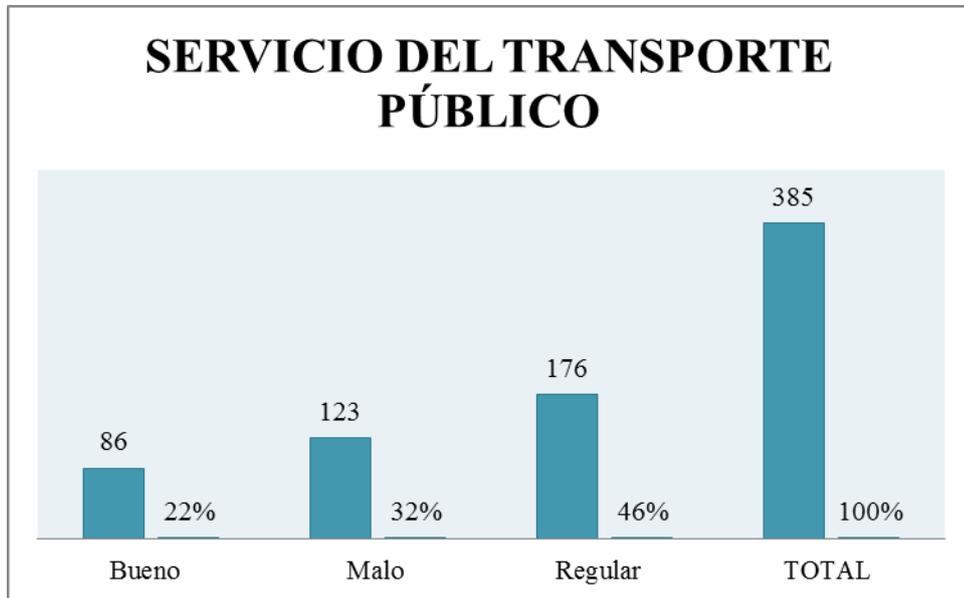
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: A respuesta de esta pregunta, el 44% que son alrededor de 169 respuestas, dijeron que es regular, 125 personas dijeron que es malo, y tan solo 91 personas que es el 24%, dijeron que el medio físico es bueno.

Interpretación: Sobre el estado de medio físico, es decir de la infraestructura vial (paradas, aceras, rampas) para el acceso al servicio de transporte público, se encuentran en un estado regular, en algunos casos ya en estado de deterioro, por otra parte varios de encuestados también dijeron que esta malo y poco accesible para las personas y peor aún para los discapacitados, no cumplen con todos los estándares que se exige en las normas INEN vigentes.

6. ¿ Cómo califica usted el servicio de transporte público?

Gráfico 20: Calidad de servicio de transporte público



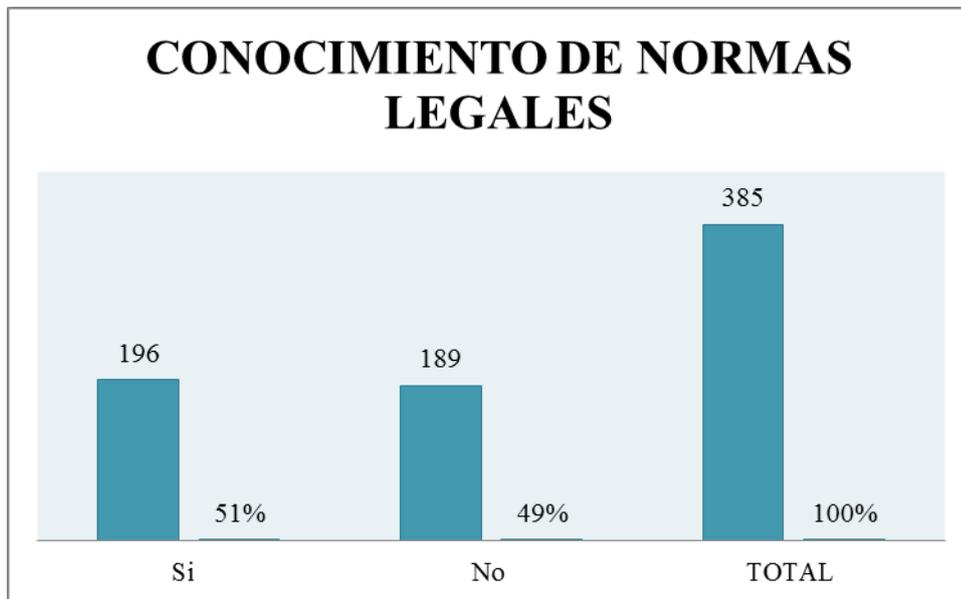
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: Con relación al acceso al servicio de transporte público, 176 respuestas donde representa el 46% del total, dijeron que el acceso al servicio de transporte es regular, el 32% que equivale 123 de las encuestas realizadas dijo que el acceso es malo, y tan solo el 22% aseguro que el acceso es eficiente y bueno.

Interpretación: Tomar en cuenta el acceso al servicio de transporte en el desarrollo de la presente investigación, es importante ya que nos permite determinar cuáles son las falencias en la prestación del servicio de transporte público, quienes dijeron que el acceso es regular, manifestaron que la estructura de los buses no es la adecuada para permitir el acceso a las personas con discapacidad, las personas que manifestaron que el servicio es malo, tomaron como principal causa la falta de concientización y el irrespeto por parte de los señores transportistas.

7. ¿ Conoce si existe normativa legal que regule a las instituciones públicas y privadas en cuanto al fácil acceso para personas con discapacidad y verificar su cumplimiento?

Gráfico 21: Conocimiento sobre la normativa legal



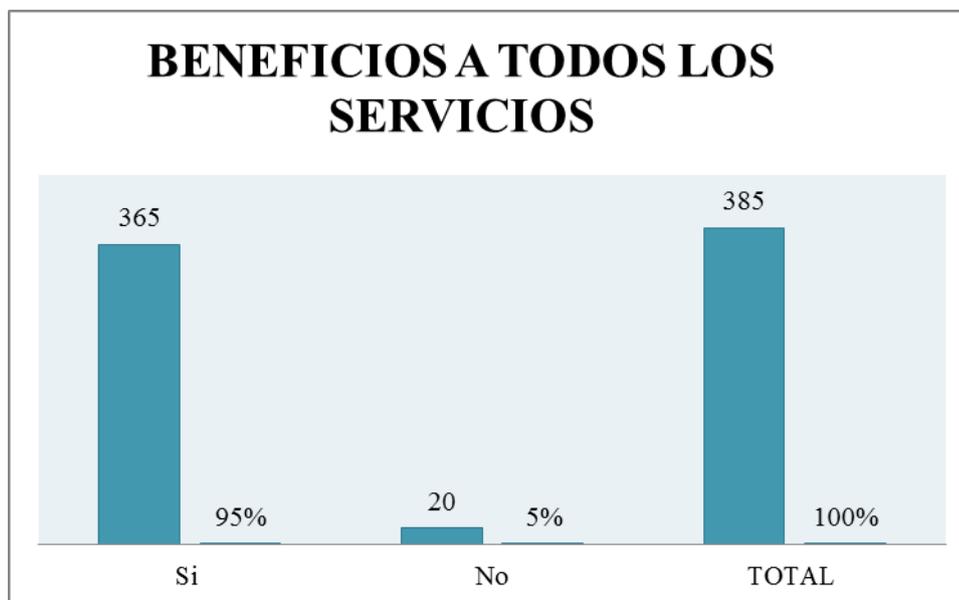
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: En cuanto al conocimiento de normativa legal sobre el fácil acceso a las personas con discapacidad, el 51% dijo que Si y el 49% que No.

Interpretación: El conocimiento sobre normativa legal, en la muestra tomada quienes no conocen y quienes si, se encuentra a la par, estos resultados nos permite reconocer que las autoridades deben tomar mayor importancia en dar a conocer y hacer cumplir con lo estipulado en las diferentes leyes, reglamentos y resoluciones para el accesos al transporte público de las personas con discapacidad.

8. **¿Cree usted que todos tenemos los mismos derechos y obligaciones y ser beneficiarios de todos los servicios públicos y privados aun en el transporte público?**

Gráfico 22: Derecho a todos los servicios públicos y privados



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

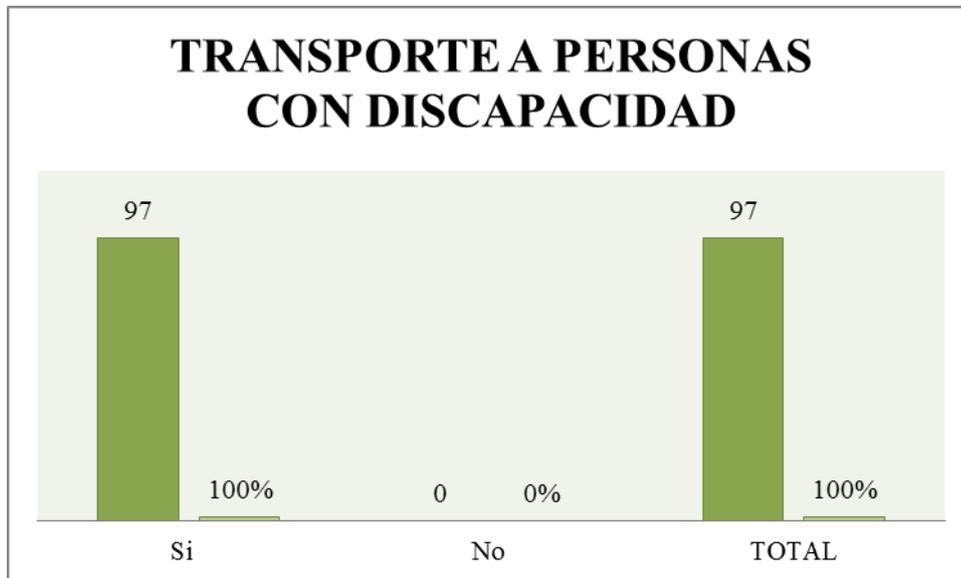
Análisis: El 95% del total de los encuestados dijo que todos tenemos derecho a ser beneficiarios de todos los servicios públicos y privados y en especial al del transporte público, incluyendo a las personas con discapacidad.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados, están conscientes y reconocen que todas las personas somos parte de una misma sociedad, nadie puede ser excluido y por lo tanto todos tenemos derecho a utilizar y acceder a los diversos servicios tanto públicos como privados, esto involucra al fácil acceso al transporte público de manera segura rápida y eficiente.

3.8.2.3. Profesionales del volante

1. ¿Ha brindado el servicio de transporte a personas con discapacidad?

Gráfico 23: Experiencias con personas con discapacidad



Fuente: Investigación de Campo

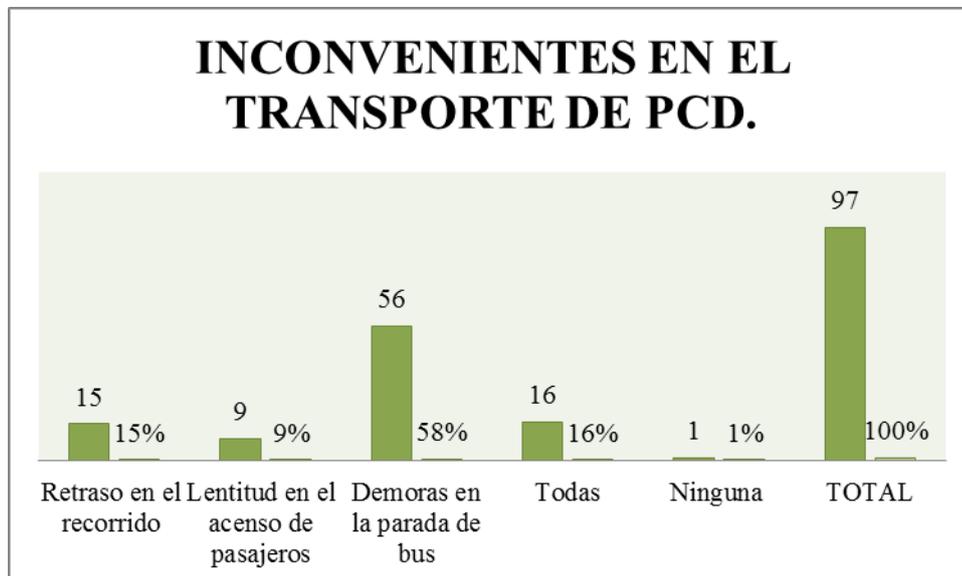
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: En cuanto a las experiencias vividas de los señores transportistas, el 100% de encuestados dijo que si ha brindado servicio a personas con discapacidad, pero en su mayoría de tipo visual y auditivo, pocos de tipo físico.

Interpretación: Los señores transportistas, aseguraron que tratan de brindar un servicio eficiente, pero en muchos de los casos no solo depende de ellos, sino también de las personas, no son conscientes y no colaboran en el acceso al vehículo, por otra parte con relación a las personas con discapacidad, en muchos casos no es posible brindar un mejor servicio a estas personas por motivo de las adecuaciones den vehículo.

2. ¿Qué inconvenientes le genera cuando una persona con discapacidad solicita el servicio?

Gráfico 24: Inconvenientes en el transporte de personas con discapacidad



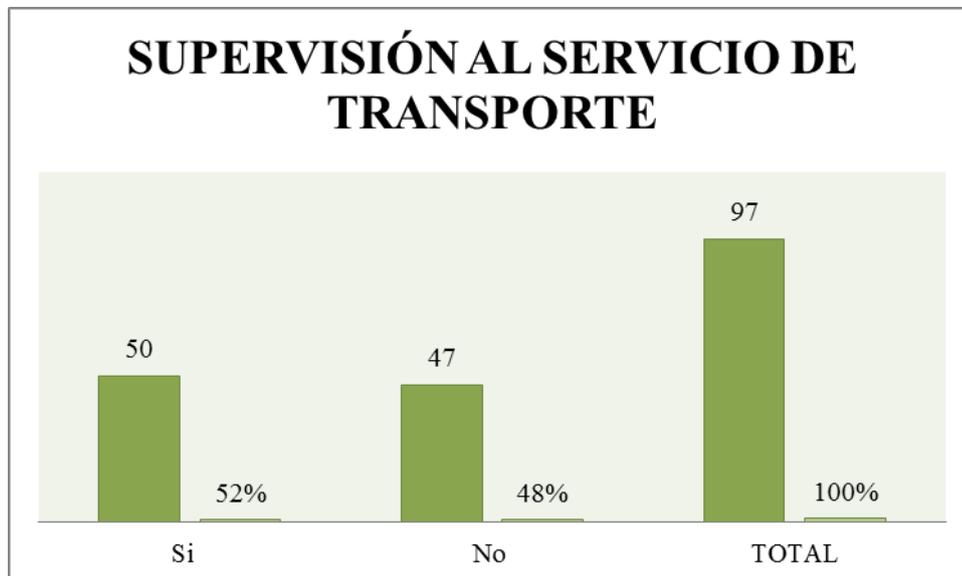
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: Los inconvenientes que le genera a los señores transportistas al brindar el servicio a personas con discapacidad, 56 personas que representa el 58% de los encuestados dijo que es las demoras en las paradas, el 15% del total dijo que ocasiona retraso en el recorrido, el 9% dijo que genera lentitud en el acenso de pasajeros y el 16% dijo que genera todos los inconvenientes mencionados.

Interpretación: En la información de campo obtenida y con relación a las respuestas que se han conseguido, los señores transportistas deben cumplir con un tiempo en el recorrido, y un tiempo límite para estacionarse en una parada en espera de pasajeros, esto conlleva a que no cuenten con el espacio de tiempo necesario para permitir el acceso a una personas con discapacidad física, ya que necesita de alguien más para apoyarse, a la vez no permite el acenso de pasajeros de manera rápida.

3. ¿ Cree usted que existe supervisión por parte de las entidades que regulan el tránsito en relación a la prestación de servicio de transporte público?

Gráfico 25: Controles al servicio de transporte público



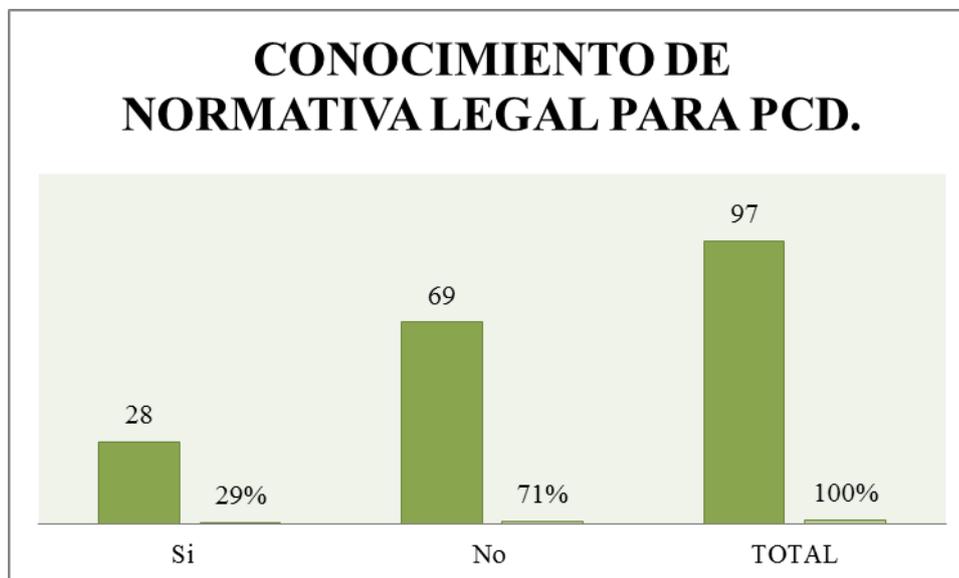
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: En respuesta a la pregunta número tres, el 50 encuestados que representa el 52% del total dijo que si hay supervisión al acceso del servicio de transporte público, y 47 personas que es el 48% dijeron que no, como lo muestra la gráfica.

Interpretación: Es importante considerar esta pregunta, ya que en base a los resultados de las respuestas que nos brindaron los señores transportistas, nos permite conocer que las autoridades y entidades que regulan el tránsito están al tanto sobre la accesibilidad al servicio de transporte público y aún más para aquellos que no pueden movilizarse con normalidad.

4. **¿Conoce la normativa legal vigente para personas con discapacidad donde se estipule sus derechos a la fácil movilidad?**

Gráfico 26: Conocimiento de normativa legal para personas con discapacidad



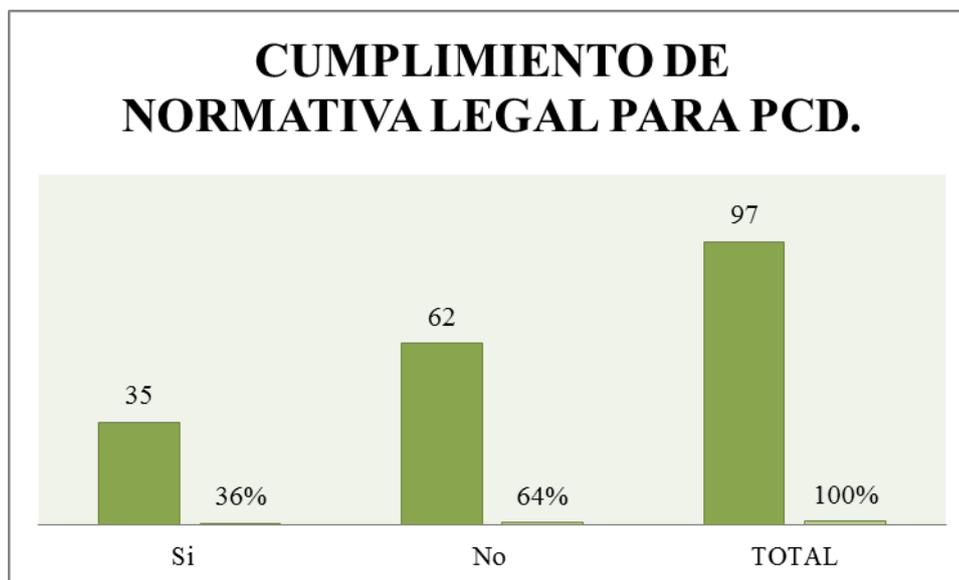
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: Con respecto a que si las personas conocen normativa que estipule la fácil movilidad de las personas con discapacidad, el 71% que son aproximadamente 69 encuestados que dijeron que no conocen, y el 29% que suma 28 entrevistados dijeron que si lo conocen.

Interpretación: Los resultados de esta pregunta nos da una visión más clara, sobre cómo se encuentra la situación en cuanto a la movilidad de las personas con discapacidad, todas aquellas personas que dijeron que no conocen, creen que es por falta de capacitaciones y campañas de concientización para promover la inclusión de las personas con discapacidad en el transporte.

5. ¿ Cree usted que se ha dado cumplimiento a lo estipulado en las normativas legales sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el transporte público?

Gráfico 27: Cumplimiento de la normativa legal para personas con discapacidad



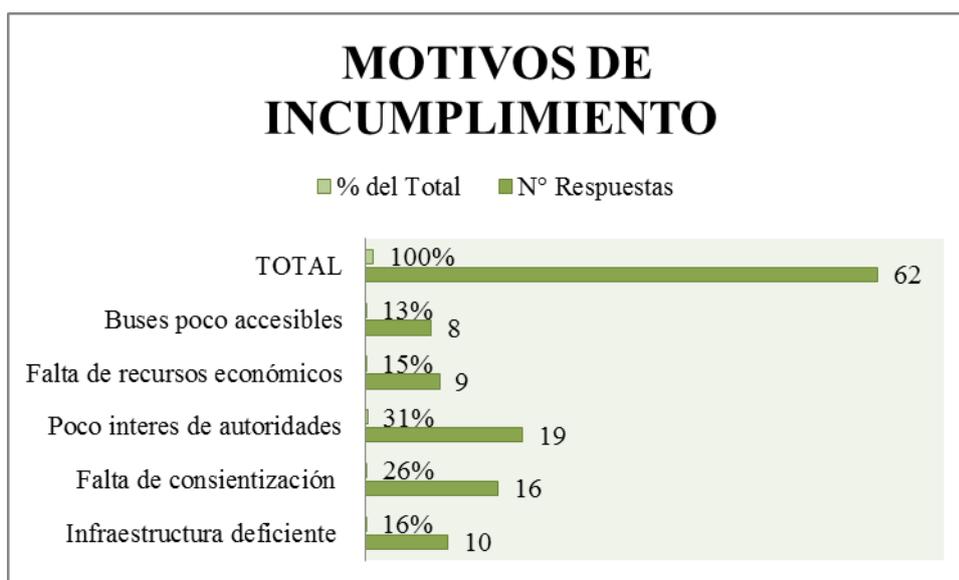
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: El 64% del total de encuestados, dijeron que no se ha cumplido lo que está escrito en las leyes en cuanto a la accesibilidad de las personas con discapacidad, y tan solo el 36% dijo que sí.

Interpretación: Quienes dijeron que no, manifestaron que es por falta de interés por parte de las autoridades competentes, otros mencionaron que no es posible dar cumplimiento por falta de los recursos económicos, tecnológicos e infraestructura adecuada, y quienes dijeron que si, declararon que las autoridades hacen lo que pueden para que el servicio de transporte sea eficiente y accesible para todos.

A continuación se ilustra los resultados de los motivos que generan la falta de cumplimiento de las leyes para accesibilidad de personas con discapacidad:

Gráfico 28: Motivos para el incumplimiento de las normas legales



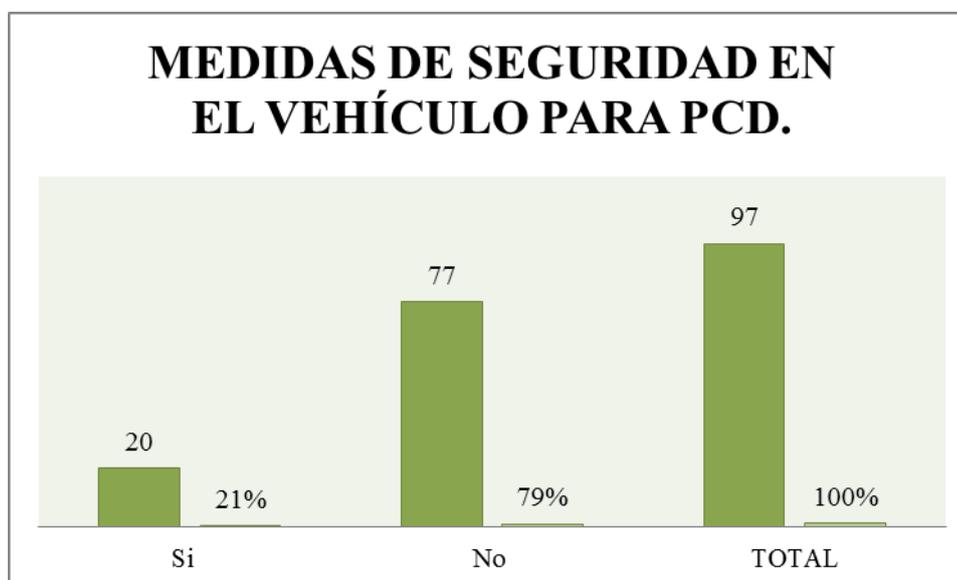
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: De los 97 profesionales del volante que se entrevistaron, 62 personas dijeron que no y en la gráfica se ilustra los motivos, el 31% dijo que es por el poco interés que las autoridades le prestan al tema de inclusión, el 26% dijo que es por la falta de concientización tanto de autoridades como de la ciudadanía en general que en muchos de los casos marginan a las personas con deficiencia en su estado de salud, el 16% manifestó que es por la infraestructura vial que no es la adecuada, el 13% y 15% dijeron que es por el tipo de bus y por la falta de recursos para realizar las respectivas modificaciones en la unidades para que sean accesibles.

6. ¿Cree usted que su vehículo cumple con todas medidas de seguridad y mecanismos que ayuden a precautelar la integridad a las personas con discapacidad?

Gráfico 29: Existencia de medidas de seguridad en el vehículo



Fuente: Investigación de Campo

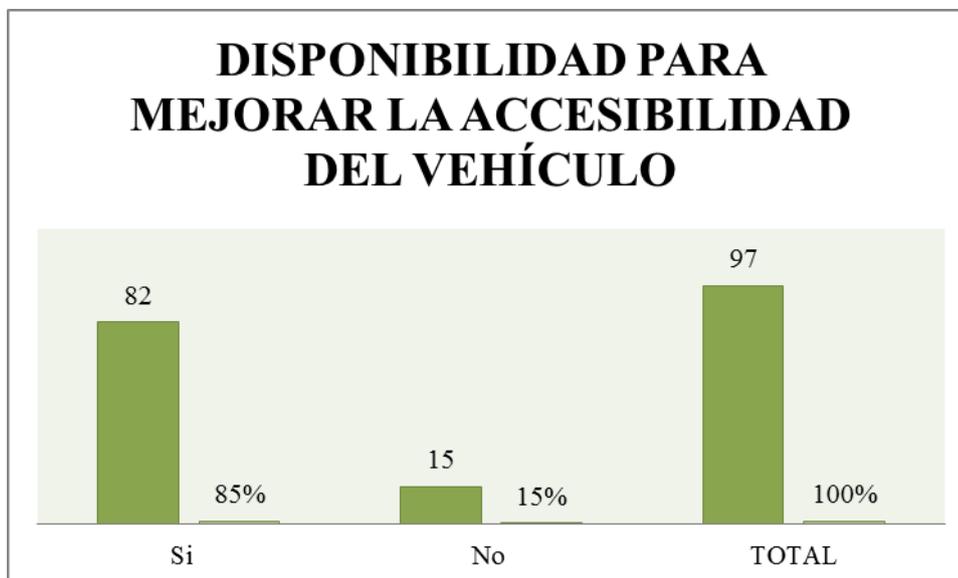
Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: En cuanto a las medidas de seguridad y mecanismos en el vehículo para la accesibilidad a las personas con discapacidad, el 79% de total dijo que no cumplen con todos los estándares de seguridad que se exige, y el 21% dijo que sí.

Interpretación: Los causantes para que el vehículo no cumpla con lo exigido en las leyes y normativas en el vehículo, primeramente es por falta de recursos económicos, en vista que la implementación de mecanismos que permitan el acceso al transporte a las personas con discapacidad son costos, por otra parte la falta de cultura de las personas es otro factor que influye ya que muchas personas que destruyen y no respetan los inmuebles en el interior del vehículo.

7. ¿Estaría usted dispuesto a renovar su vehículo para mejorar el servicio y hacerlo accesible para las personas con discapacidad?

Gráfico 30: Disponibilidad para mejorar la accesibilidad del vehículo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Leonardo Tamay G.

Análisis: De las personas encuestadas, quienes dijeron que si están de acuerdo en realizar modificaciones en el vehículo suman 82 personas que equivale el 85% del total, y quienes dijeron que no es el 15%, como lo muestra la gráfica.

Interpretación: De las personas que respondieron que si están de acuerdo, manifestaron que harán todos los esfuerzos posibles con la finalidad de brindar un mejor servicio a la colectividad y mucho más a las personas con discapacidad y que sean parte de los beneficios y se incluyan en la sociedad como parte de ella, y quienes dijeron que no, su mayor impedimento es los costos de implementación que se deberán cubrir y la cultura de las personas que pueden ser capaces de destruir.

3.8.3. ENTREVISTA

3.8.3.1. ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA “CARLOS GARBAY”

El día jueves 02 de marzo del 2017, se mantuvo una reunión con la Dra. María Mejía A. Rectora de la Unidad Educativa Especializada Carlos Garbay, lugar donde se realizó las encuestas a los padres de los niños/as, jóvenes y señoritas con discapacidad, y a su vez una entrevista exclusiva con la primera autoridad del plante, de la cual se resolvió las siguientes preguntas:

¿Qué dificultades se han presentado en el servicio de transporte público según las experiencias que ha tenido con sus estudiantes?

Los jóvenes con discapacidad intelectual son los que se movilizan con mayor facilidad, pero con grandes dificultades, porque algunos transportistas no los llevan, porque son lentos al subirse, por lo que requieren mayor seguridad y porque pagan tan solo medio pasaje, al querer subirse se demoran por lo que tiene muchas gradas, y por esta razón la mayor parte de los padres optan por contratar servicio de transporte privado, así evitan los contratiempos que se genera en el transporte público y les brinda mayor seguridad, comodidad, y se sienten más tranquilos.

¿Qué ha hecho las autoridades competentes por la accesibilidad a las personas con discapacidad al medio de transporte público?

Ha hecho algunas inspecciones, se ha solicitado el paso cebra, las señales del Disco Pare, zona escolar, un policía a la entrada y salida, pero dentro de la inspección consideraron que se tiene la seguridad suficiente dentro del área.

El mayor problema es una caseta ubicado en las afueras de la institución invadiendo parte de la acera que obstaculiza el paso peatonal, poniendo en riesgo la seguridad de los estudiantes que se movilizan en silla de ruedas, y son los que llegan a la institución en transporte privado ya que en transporte público es imposible por los problemas de

accesibilidad en la entrada mencionados anteriormente, además no hay la colaboración genera un obstáculo y demoras.

¿Se ha realizado campañas de concientización para la inclusión a las personas con discapacidad en el medio social y de esta manera buscar ser tomados en cuenta?

Somos partícipes de organizaciones como el CONADIS, incluso el concejal es vocero en todas las circunstancias, pero entre la técnica y la necesidad no estamos en el medio social conforme las normas de seguridad pertinentes.

Si realizáramos una muestra en el transporte público, por lo menos el 75% de los buses no tienen las facilidades para el acceso, y eso, ya es un limitante no solo para los discapacitados sino para todos.

¿La actitud de los señores transportistas que ha generado en el entorno de sus estudiantes?

A veces se olvidan que todos somos seres humanos, ahora por lo menos dan la mano al subir y bajar del bus, antes no lo hacían, hay que reconocer que si ha habido algo de cambio pero aún falta mucho.

Y se puede mejorar realizando campañas pero unas de verdad, que involucren a las autoridades, señores transportistas y ciudadanía, y además sea constantes, y no hacerlas por hacer, toda campaña es eficiente cuando hay seguimiento continuo.

¿Se han dado cumplimiento las leyes que respaldan la inclusión de las personas con discapacidad?

Ecuador es el país de las leyes, pero así mismo es el que no cumple, hay leyes escritas pero no se las ejecuta, nosotros podemos manifestarnos y organizarnos, pero el estado tiene que hacer cumplir lo que está escrito, a veces no se necesita más leyes, sino las que las que ya existen se cumplan, para que crear otras si las que ya hay no se cumplen.

¿Desde su punto de vista como cree que se encuentra el estado de la infraestructura vial, como las paradas, aceras, rampas para la movilidad de las personas con discapacidad?

De las ultimas adaptaciones que se realizaron por lo menos las del centro de la ciudad considero buenas, no las ideales pero buenas, habrá que revisar si estas infraestructuras cumplen o no con los estándares técnicos.

3.8.3.2. ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

En dia 22 de marzo del 2017 se realizo un conversatorio con el señor Luis Ruperto Chavez directivo de la operadora de transporte publico urbano El Prado S.A., en la cual se prosedio a dar respuesta a las siguientes preguntas planteadas en el ambito administrativo con la finalidad de dar mayor respaldo al estudio que se esta realizando.

¿Es importante el diseño de un plan de trabajo para la movilidad de las personas con discapacidad en el transporte público urbano?

Pienso que si es importante porque nos permitiria realizar un mejor trabajo en la prestación del servicio de transporte que ofrecemos, por falta de conocimiento y de interes nos hemos descuidado de buscar alternativas para solucionar el problema de abastecer el servicio a todos incluyendo a los discapacitados, pero a la ves hay motivos que nos han impedido desarrollar estos planes de trabajo, uno de ellos por ejemplo el factor económico que no nos alcanza el presupuesto y tratamos de alguna manera adaptarnos a lo que las posibilidades nos permite.

¿Cuentan con una estructura organizacional adaptada a la accesibilidad de las personas con discapacidad en la utilizacion de este medio de transporte?

Pues no, por lo que la autoridad competente es quien controla nuestro trabajo y nosotros solo obedecemos ordenes de ellos, y por ahora no nos han mencionada nada sobre el tema.

¿Cómo esta conformada la directiva de las operadoras de transporte público?

Por lo general estamos conformados por un presidente, vicepresidente, un tesorero, un secretario, y los socios, todas las reuniones las convocamos por escrito a todos los socios y tratamos temas varios como los turnos de las unidades, si se han generado algun problema en el desarrollo de su trabajo, entre otros.

¿Qué han hecho las autoridades para mejorar el servicio y hacerlo accesible para todos?

Como desia nosotros solo nos vasamos a lo que la Direccion de Transito nos diga, cuando vamos a matricular los vehiculos nos hacen el chequeo correspondiente, nos han mencionado sobre la implementacion de los acensores pero no lo hemos hecho por lo que es muy caro y nos dificultaria en el acsenso y desenso de los pasajeros, por otra parte nos controlan si tenemos todas los tequisitos técnicos como la señalización si las puertas estan en perfectas condiciones y varias cosas mas.

¿El talento humano esta capacitado para ejercer sus funciones en la prestación del servicio?

Nosotros como choferes hemos realizado cursos de capacitación para la obtención de a licencia de conducir, pero las personas quienes nos colaboran que son los controladores, algunos son pacientes, otros poco amables por el mismo hecho que solo se han educado la primaria otros hasta ni han estudiado, pero nosotros les capacitamos cuando tenemos la reuniones, pero sin embargo no es suficiente siempre necesitamos seguir aprendiendo.

3.9. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

¿La formulación de un modelo de inclusión, si permitió conocer las necesidades de las personas con discapacidad en el transporte público urbano de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo?

3.9.1. RESUMEN DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Tabla 16: Cuadro de resumen de diagnóstico.

Aspecto	Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Situación Actual	Acción de mejora
Administración Operadoras de transporte	Planificación	Planes	Las operadoras que brindan el servicio de transporte público urbano no cuentan con planes de trabajo, que permita dar un buen servicio a las personas con discapacidad.	Formular un plan de trabajo que permita a las operadoras conocer cuáles son las necesidades de las personas con discapacidad en el transporte público, cuya finalidad es mejorar la calidad del servicio.
	Organización	Estructura organizacional	Las operadoras que brindan el servicio de transporte urbano, no cuentan con una organización interna estable, su trabajo lo realizan en base a lo determinado en los permisos de operación.	Establecer un modelo de organización interna, y organizar la calidad de prestación de servicio y acoplarlo a la accesibilidad de las personas con discapacidad.

	Dirección	Talento humano	Requiere de capacitaciones constantes, se ha logrado mejorar en algo el nivel de cultura de los choferes y de sus auxiliares, pero aún falta mucho.	Programas de capacitación en materia de calidad del servicio y derechos humanos, a través de un profesional especializado en cualquiera de estas ramas mencionadas.
	Control	Medición Estrategias, objetivos y metas.	Muy casualmente se evalúa y mejora sus resultados, provocando de esta manera la insatisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.	Control y seguimiento periódico por parte de los directivos de las operadoras de transporte en el desarrollo de estrategias, objetivos y metas.
Transporte público	Infraestructura vial	Las paradas	Estado defectuoso y en deterioro, falta de mantenimiento y poco accesibles para discapacitados.	Establecer el diseño de las paradas accesibles para todos incluyendo a discapacitados, conforme lo determina la Norma Técnica INEN.
		La rampa y acera	Falta de mantenimiento en los lugares donde existe y reconstrucción donde su estado se encuentra muy deteriorado.	Mediante un análisis de las Normas INEN, y se determinara los diseños con sus características técnicas que permitirá ser accesibles para las personas con discapacidad.

	El bus urbano	Estado de la flota vehicular	Distribución de espacios dentro del vehículo no aptos para una persona con deficiencia física. Inexistencia de elementos o dispositivos de seguridad para discapacitados.	Proponer mecanismo y dispositivos que permitan mejorar la calidad en la prestación del servicio de transporte público urbano, y precautelar la seguridad de los pasajeros con movilidad reducida.
Calidad del servicio	Accesibilidad	Acceso al servicio.	No existen las facilidades para el fácil acceso de las personas con discapacidad en el transporte público urbano.	Alternativas de accesibilidad para discapacitados. Motivar a mejorar el nivel de educación por parte de los transportistas.
	Usuarios	Ciudadanía	La sociedad es participe en la prestación de todos los servicios públicos pero falta concientización.	Tomar en cuenta la opinión pública sobre la situación que viven las personas con discapacidad y plantear las posibles soluciones.
		Profesionales del volante	Falta de concientización y desinterés, poca amabilidad para colaborar en la prestación del servicio de transporte.	Programas de capacitación a los transportistas y promover la cultura ciudadana y generar un ambiente de cordialidad con los discapacitados.
		Personas con discapacidad	En muchos casos son excluidos de la sociedad en vista que no gozan de los mismos derechos a los servicios públicos.	Conocer la situación actual con respecto a la movilidad de las personas con discapacidad.

Jurídico	Leyes	Constitución Política del Ecuador. LOD y reglamento. LOTTTSV.	Las leyes están a disposición pero no se las cumplen. La falta de recurso es uno de los factores más influyentes para que en la prestación de servicio sea limitada la accesibilidad de las personas con discapacidad. Las entidades que controlan el tránsito no permiten las adaptaciones de los mecanismos y dispositivos para los discapacitados por la homologación vehicular que dictamina la Agencia Nacional de Tránsito.	Llevar a cabo programas ya sea comerciales, por radio o televisivos a través de los medios de comunicación e informar a la ciudadanía sobre los planes de movilidad urbana que están dictaminadas en las normas y leyes actuales.
	Reglamentos	Reglamento a la LOD.		
		Reglamento a la LOTTTSV.		
	Ordenanzas	Ordenanza Municipal N° 012-2015 del Concejo Cantonal de Riobamba.		
	Normativa	Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)		

Fuente: Gestión de Calidad Ing. Marcelo Villalva

Elaborado: Leonardo Tamay G.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TITULO

MODELO DE INCLUSIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. PREÁMBULO

De acuerdo a lo establecido con la Constitución Política del Ecuador, toda persona nace libre e igual ante la ley y goza de los mismos derechos, libertades y oportunidades. No obstante, más de cuatrocientos mil personas con discapacidad en el país se enfrentan diariamente a múltiples barreras físicas, urbanas, arquitectónicas, comunicativas y sociales que les impiden acceder a servicios y oportunidades básicas, y a estar incluidas en la sociedad.

Una de las mayores dificultades por la que atraviesa la sociedad en general y en especial a personas con discapacidad, dan lugar a que la sociedad tienda a expresarse de manera destructiva hacia las personas que tienen algún grado de discapacidad, llegando a la discriminación, maltrato y exclusión dejando secuelas psicológicas.

En el Ecuador la discapacidad enfrenta un periodo de innovación donde el discapacitado goza de muchos beneficios que le son proporcionados por el Estado, con el fin de lograr una inclusión económica, social, laboral, sin embargo las limitaciones existentes dentro de la sociedad y no se logran eliminar completamente, debido a la falta de accesibilidad que tiene el discapacitado para poder movilizarse por cuenta propia y así llevar una vida plena donde pueda desenvolverse como una persona normal y común que puede valerse por sí solo.

Es por ello, que luego de realizar un estudio al tema planteado se pudo determinar que existen un sinnúmero de limitaciones para las personas con todo tipo de discapacidad que dificulta su desenvolvimiento en la sociedad. Ante esta realidad encontrada se plantea las siguientes propuestas que de alguna manera buscara solucionar estas problemáticas:

4.2.2. ADMINISTRACIÓN OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

4.2.2.1. Conjunto de reglas que determinen las obligaciones de los agentes implicados en la accesibilidad de las personas con discapacidad en los buses.

4.2.2.1.1. Agentes

Actualmente cada operadora de transportes regula las tareas y funciones de sus colaboradores ya designadas, que responden a un panorama diferente de la movilidad en el transporte público urbano.

Con la incorporación de nuevos sistemas mecánicos de accesibilidad en los vehículos se requieren nuevas tareas para los colaboradores, pues los usuarios han cambiado y demandan servicios de transporte accesible. Para atender estas necesidades de forma adecuada se requiere contar básicamente con las Administraciones Públicas, los colaboradores, las direcciones de las operadoras y los usuarios con discapacidad.

4.2.2.1.2. Medidas

Para ello es de enorme utilidad la creación de un conjunto de reglas que evite la confusión que actualmente tienen los usuarios sobre las reglas de acceso a los buses. En este sentido, se trabajará a través de:

1. Grupos de trabajo entre todos los agentes implicados en la accesibilidad al transporte para definir un conjunto de reglas sobre el comportamiento de los choferes de los buses.

2. Elaboración de una Guía de Buenas Prácticas en la Accesibilidad a los buses, fruto de la labor realizada por los grupos de trabajo, y que recogerá los siguientes contenidos:

- Inventario de discapacidades.
- Problemas fundamentales de las personas con discapacidad en la accesibilidad a los autobuses.
- Normativa existente relacionada con la accesibilidad y los servicios de transporte en autobús.
- Repaso de comportamientos negativos y repercusiones para discapacitados.
- Fichas modelo de situaciones dificultosas y respuesta que deben dar los choferes, especificadas por cada tipo de discapacidad.

4.2.2.2. Formación a la dirección y a profesionales del volante de las operadoras de transporte público urbano.

Esta alternativa tiene como finalidad responder a las necesidades de movilidad de las personas con discapacidad.

4.2.2.2.1. Agentes

Los agentes implicados en el cumplimiento de esta alternativa serán los diferentes niveles de la Administración con responsabilidad de la planificación, organización, dirección y control del sector del transporte público, las direcciones de las operadoras del sector y las organizaciones sindicales que asumen actualmente parte de la formación de choferes profesional.

4.2.2.2.2. Medidas

La formación deberá conseguir que los choferes profesionales y los responsables de la dirección de la operadora tengan los conocimientos necesarios en materia de accesibilidad para personas con discapacidad. Para ello se deberán impartir conocimientos estrictamente teóricos y prácticos.

1. Formación sobre no discriminación que incluirá al menos los siguientes contenidos:

- Conocimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.
- Conocimiento de los derechos humanos y la no discriminación.
- Origen y las causas de la discriminación.
- Definición de situaciones conflictivas y alternativas de cómo afrontar.
- Aceptación de la diferencia y la diversidad.
- Uso adecuado de los lenguajes y prácticas de sustitución en la comunicación.

2. Módulos formativos de carácter teórico-práctico sobre la accesibilidad al transporte de las personas con discapacidad, en donde se contemplen:

- Definición y solución de situaciones particulares en relación con distintos grupos de personas con discapacidad.
- Aplicación de protocolos de comportamiento.
- Derechos del pasajero.
- Obligaciones de los choferes profesionales.

Talleres sobre el análisis y estudio de normativa relacionada con la accesibilidad de las personas con discapacidad y con la prestación de servicios de transporte público.

3. Conocimiento directo de los problemas de la discapacidad.

Se realizará un acercamiento práctica a los problemas de las personas con discapacidad en el servicio de transporte urbano.

Mediante la colaboración con las asociaciones de las diferentes operadoras que brindan el servicio y la realización de trabajo de campo se podrá comprobar de forma directa las dificultades en el acceso al bus urbano. Se propone para ello visitar a centros o asociaciones de personas con discapacidad para escuchar de primera mano cuáles son sus problemas de accesibilidad en los buses urbanos.

4. Cursos de aprendizaje en el manejo de los mecanismos y sistemas de accesibilidad en los buses:
 - Cursos teóricos sobre el conocimiento de los diferentes sistemas de accesibilidad en los buses.
 - Cursos prácticos de ensayo de los sistemas de accesibilidad.
 - Técnicas de mantenimiento y reparación básicas.
5. Pautas de conducción que faciliten la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses.
6. Cursos específicos de formación de capacitadores para poder ampliar los conocimientos de una manera continua y directa de los propios choferes profesionales de una operadora.

4.2.3. TRANSPORTE PÚBLICO

4.2.3.1. Mejoramiento de infraestructura vial en relación a paradas, rampas y aceras.

4.2.3.1.1. Agente

Para llevar a cabo esta propuesta, se procederá a tomar en cuenta los aspectos técnicos tomadas de las normas INEN, cuyo objetivo será mejorar la movilidad de las personas con discapacidad en el medio físico de la zona urbano.

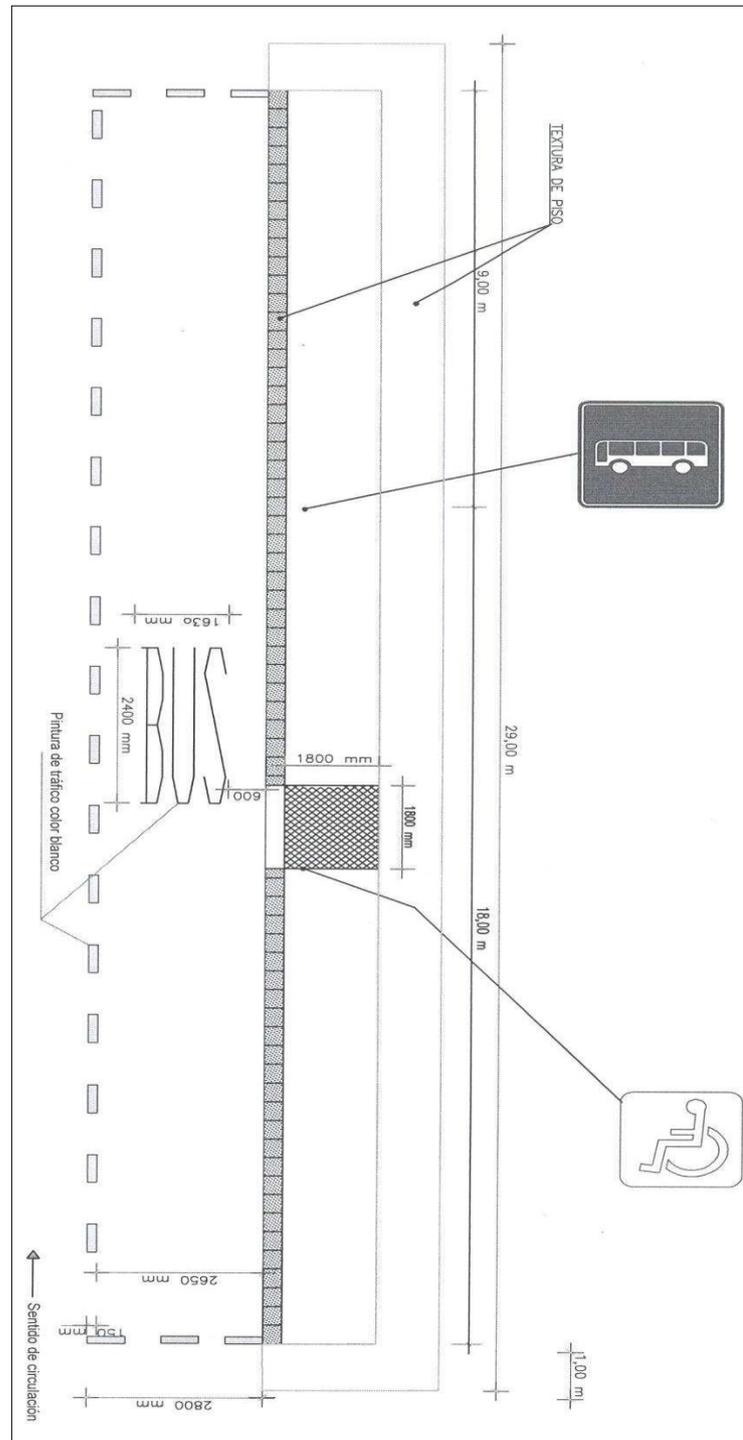
4.2.3.1.2. Medidas

4.2.3.1.2.1. NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 292:2010

Paradas de buses: En su definición y diseño se debe considerar un espacio exclusivo para las personas con discapacidad y movilidad reducida, cuya dimensión mínima será de 1.800 mm por lado, y estar ubicadas en sitios de fácil acceso al medio de transporte.

Todas las paradas deben permitir la accesibilidad a las personas con discapacidad y movilidad reducida, cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento Técnico Ecuatoriano 004. Señalización vial. Parte 2. Señalización horizontal.

Ilustración 1: Parada de bus



Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NTE INEN 2 292:2010

4.2.3.1.2.2. NORMA INEN 2243 2016-02; ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. VÍAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL

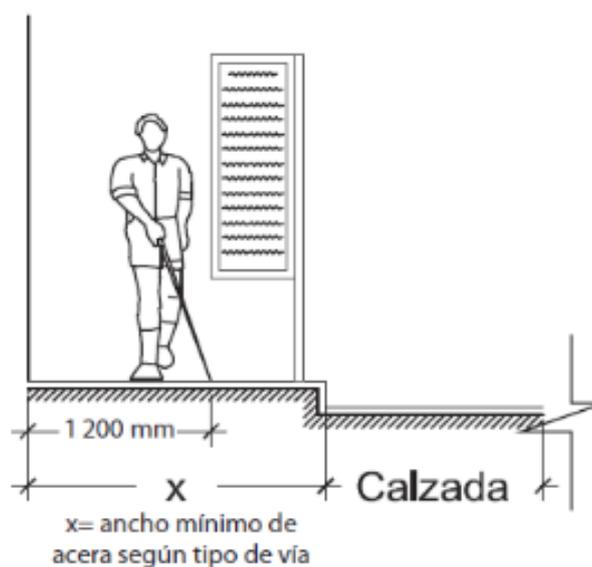
Aceras

Las vías de circulación peatonal deben tener un ancho mínimo, sin obstáculos, de 900 mm para circulación de una sola persona. Se recomienda la aplicación de un dimensionamiento de 1.200 mm para facilitar los desplazamientos sin problemas a todos los usuarios.

Para el caso de circulación simultánea de una silla de ruedas, una persona con andador, un coche de bebé, un coche liviano de transporte de objetos, de una persona a pie, el ancho debe ser de 1 500 mm.

Las vías de circulación peatonal deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde el piso hasta un plano paralelo ubicado a una altura mínima de 2 200 mm. Dentro de ese espacio no se pueden colocar elementos que lo invadan como: luminarias, rótulos, mobiliario, entre otros.

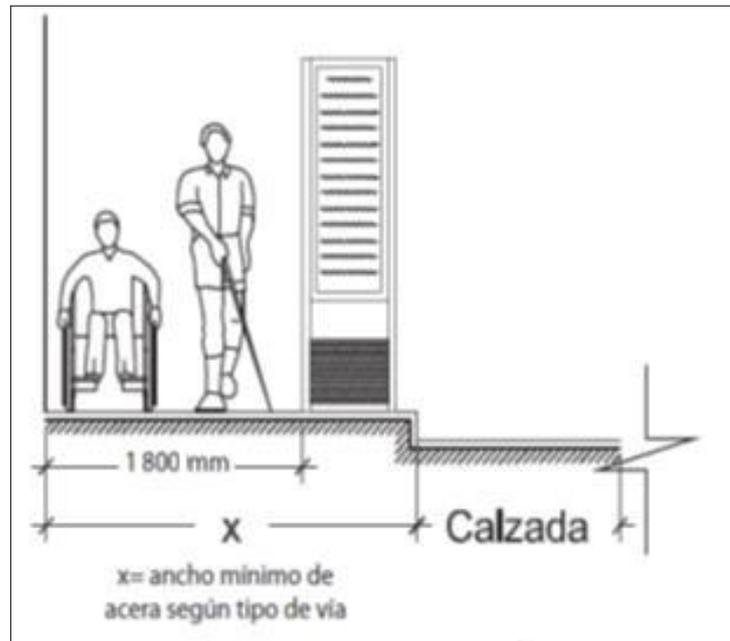
Ilustración 2: Ancho de acera accesible para un no vidente



Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NORMA INEN 2243 2016-02

Cuando se prevé la circulación simultánea, en distinto sentido, de dos sillas de ruedas, dos personas con andador, dos coches de bebé, dos coches livianos de transporte de objetos o sus combinaciones, el ancho mínimo, sin obstáculos, debe ser de 1 800 mm.

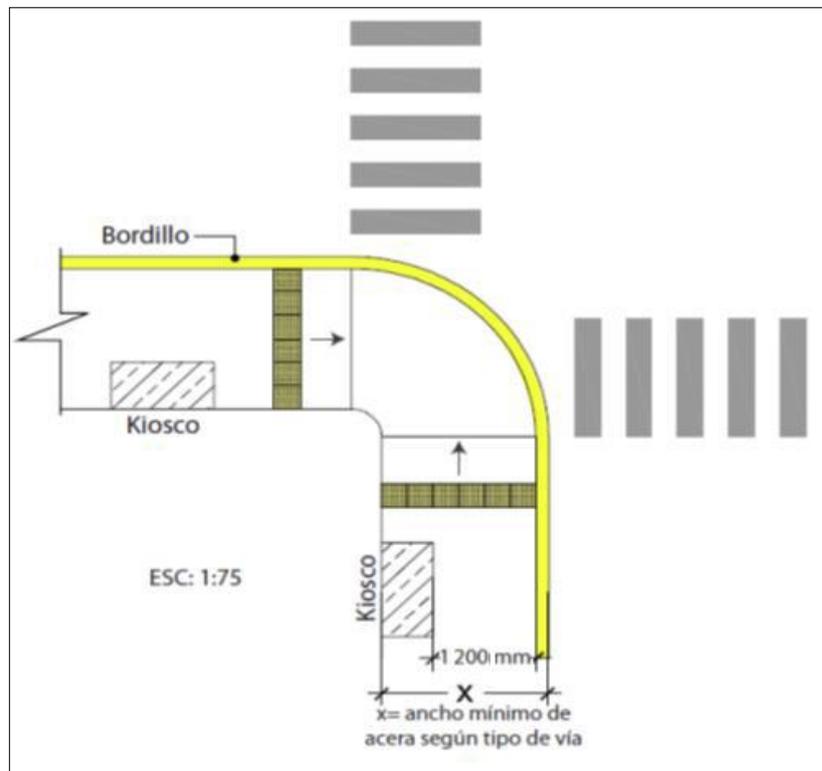
Ilustración 3: Ancho de acera accesible para circulación simultánea



Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NORMA INEN 2243 2016-02

En todas las esquinas o cruces peatonales donde existan desniveles entre la vía de circulación y la calzada, estos se deben salvar mediante rampas, de acuerdo con lo indicado en Norma INEN 2245. Los espacios próximos-adyacentes a las rampas no deberán ser utilizados para colocación de equipamiento como kioscos y casetas, excepto señales de tránsito y postes de semáforos.

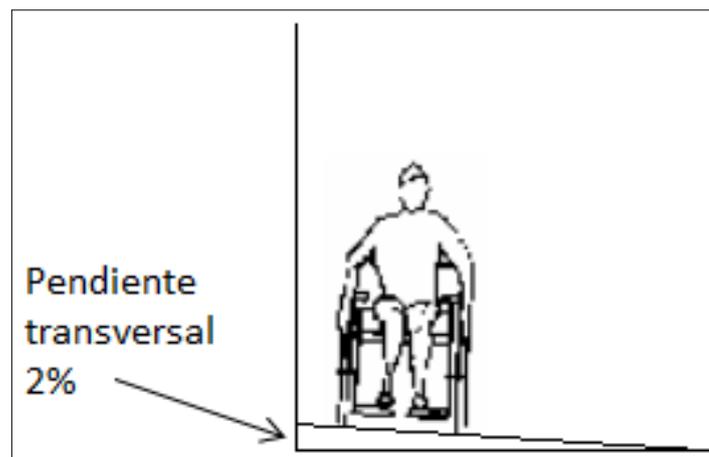
Ilustración 4: Desnivel entre la acera y la calzada



Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NORMA INEN 2243 2016-02

El diseño de las vías de circulación peatonal debe cumplir con una pendiente transversal máxima del 2 %. La diferencia del nivel entre la vía de circulación peatonal y la calzada no debe superar 100 mm de altura.

Ilustración 5: Pendiente transversal de la acera



Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NORMA INEN 2243 2016-02

4.2.3.1.2.3. NORMA INEN 2855 2015-12; ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. VADOS Y REBAJES DE CORDÓN

En la presente norma técnica los vados o rampas se clasifican en los siguientes tipos:

Vado de plano único: Este vado se conforma con un único plano inclinado que posee una pendiente longitudinal (PL) máxima del 12 % con un ancho mínimo de 1,00 m. Este vado debe estar enrasado entre acera y calzada donde se produce el cruce del usuario.

Ilustración 6: Vado de plano único



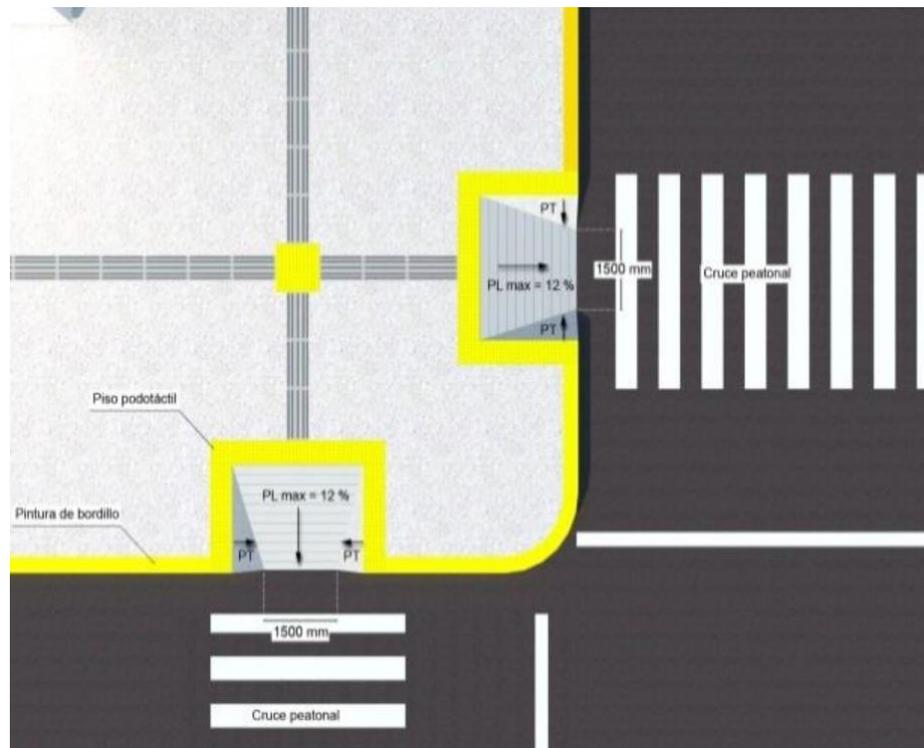
Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NORMA INEN 2855 2015-12

Cuando el desnivel entre acera y calzada supera los 200 mm, la pendiente máxima de la rampa puede llegar hasta el 18 % siempre y cuando el ancho libre de circulación en la acera no sea menor a 900 mm.

En los casos en que las dos condiciones no se puedan cumplir, sea por un desnivel excesivo entre acera y calzada o un ancho insuficiente de acera, esta solución de vado no es viable.

Vado de tres planos inclinados: El vado de tres planos inclinados es aquél que tiene tres planos con una pendiente máxima del 12 %, que coinciden hasta igualar con el nivel de la calzada en su intersección con la acera.

Ilustración 7: Vado de tres planos inclinados

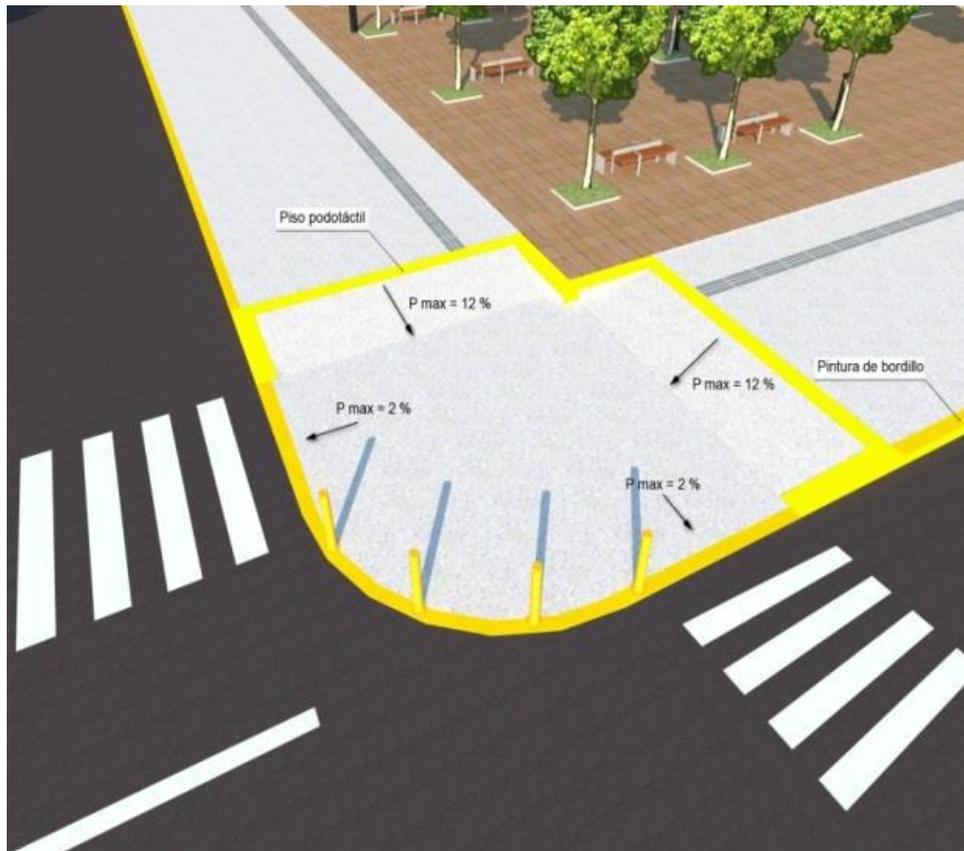


Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NORMA INEN 2855 2015-12

La implementación de este tipo de vado requiere que la acera en la que se sitúa tenga una superficie libre peatonal no afectada por el vado con un ancho mínimo de 1,50 m. El vado debe estar señalizado con bandas podotáctiles, guía y de prevención conforme a NTE INEN 2854.

Vado de dos planos inclinados y uno horizontal en esquina: Es aquél que se conforma con dos planos inclinados, con una pendiente máxima del 12 %, separados entre sí por una meseta con una pendiente máxima del 2 % hacia la calzada hasta alcanzar su nivel, para facilitar el cruce peatonal en los dos sentidos.

Ilustración 8: Vado de dos planos inclinados y uno horizontal en esquina



Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NORMA INEN 2855 2015-12

Se debe proteger el perímetro de la esquina de la meseta comprendido entre los dos cruces peatonales por medio de bolardos sin obstruir el ancho libre de circulación.

Vado de dos planos inclinados y uno horizontal en un tramo de acera: Es aquél que se conforma con dos planos inclinados, con una pendiente máxima del 12 %, separados entre sí por una meseta con una pendiente máxima del 2 % hacia la calzada hasta alcanzar su nivel; en aceras con ancho entre 1,50 m y 2,20 m, donde exista un cruce peatonal (accesos a paradas o andenes de transporte), se puede incorporar este tipo de vados siempre y cuando la meseta no interfiera con accesos a edificaciones.

Ilustración 9: Vado de dos planos inclinados y uno horizontal en un tramo de acera



Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NORMA INEN 2855 2015-12

4.2.3.1.2.4. Consideraciones previas al desarrollo de la propuesta

Todo vado debe contar con señalización podotáctil de acuerdo con NTE INEN 2854. El diseño y trazado del vado depende del ancho de la acera y del desnivel entre la acera y la calzada.

Los vados se deben construir con pavimento de material resistente, de textura y color diferente al de las circulaciones y recorridos peatonales, contrastando además con el material de la calzada. El color debe estar integrado a la masa del material.

El acabado final utilizado para el vado debe ser antideslizante, tanto cuando esté seco como cuando esté mojado.

Frente al acceso a un vado en el área de circulación y recorrido peatonal, no deben colocarse bolardos, rejillas, sumideros, tapas de revisión, mobiliario o cualquier otro elemento que se constituya como barrera; en el caso de los sumideros, estos se deben ubicar adecuadamente, aguas arriba del vado, a fin de evitar que el agua de lluvia o de cualquier otro origen lo invadan.

El encuentro entre la acera y la calzada en la zona donde se efectúa el cruce de los peatones, debe realizarse con continuidad de nivel en la superficie a la misma cota. En caso de que la acera y la calzada no puedan estar igualadas, ese desnivel debe ser menor o igual a 20 mm y se debe achaflanar o redondear el canto.

El sistema de escurrimiento de agua superficial no debe interferir con la continuidad de la superficie entre la acera y la calzada.

El ancho total de los vados debe coincidir con el eje de las bandas de señalización de la senda peatonal (paso de cebra). La pendiente del paso cebra en dirección del cruce peatonal debe ser menor que el 8 %, para evitar el volcamiento de la silla de ruedas o el atascamiento de sus apoyapiés.

Todo vado debe tener una señalización horizontal y vertical específica que prohíba el estacionamiento de cualquier tipo de vehículos, o la colocación de publicidad o elementos móviles ante ellos. En todo plano inclinado de un vado se debe utilizar material antideslizante.

4.2.3.2. Renovación de flota vehicular implementando mecanismos que ayuden a mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad.

4.2.3.2.1. Agente

Para la ejecución de esta propuesta, se procederá a tomar consideraciones técnicas específicas tomadas de las normas INEN, relacionadas con la accesibilidad a las personas con discapacidad en la utilización del bus urbano.

De acuerdo con el Art. 13 del Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades, se destaca que la autoridad competente y a los gobiernos autónomos descentralizados, que han asumido la competencia en materia de tránsito, establecerán un porcentaje de unidades por cada cooperativa de transporte o compañía de taxis que sean accesibles para personas con movilidad reducida.

4.2.3.2.2. Medidas

4.2.3.2.2.1. NORMA INEN 2 205: 2010; VEHÍCULOS AUTOMOTORES, BUS URBANO.

4.2.3.2.2.1.1. Elementos de seguridad y control.

Bloqueador de puertas: Sistema bloqueador inviolable que no permite la partida o movimiento del vehículo en tanto cualquiera de las puertas se encuentre abiertas y que no permite la apertura de las puertas mientras el vehículo este en movimiento. Este sistema tiene como objetivo evitar accidentes en ascensos y descensos de pasajeros y obliga al conductor a detener la marcha en su totalidad antes de abrir las puertas.

Elevador o rampa de acceso de personas con movilidad reducida: Para el caso de los buses y minibuses que utilicen un sistema de elevadores o rampas de acceso para ascenso o descenso de personas con movilidad reducida debe contar con los siguientes requisitos:

4.2.3.2.2.1.2. Elevador (plataforma elevadora)

Capacidad de elevación: La capacidad mínima de elevación del elevador debe ser de 200 kg. Queda excluido el peso del acompañante, plataforma y elementos desplazables con la misma. Como medida de seguridad imprescindible debe tenerse en cuenta que a cualquier accionamiento en los mandos corresponden una respuesta inmediata en la maniobra.

Sistema de bloqueo del vehículo: El sistema debe proyectarse de forma que para accionarse la plataforma se presente un bloqueo del vehículo. El bloqueo debe ser

simultáneo con el inicio de la operación de despliegue por medio de un mando, el cual bloquee el vehículo y desbloquee la plataforma situada en un punto. Debe existir un dispositivo alternativo que tenga como misión sustituir al sistema principal, en el caso de averías o emergencia del mismo.

Autonomía del elevador: En caso de falta de energía el elevador debe tener una autonomía suficiente para efectuar un mínimo de maniobras de emergencia igual al número de plazas para sillas de ruedas que disponga el vehículo.

4.2.3.2.2.1.3. Protección del elevador

La plataforma debe estar provista de protecciones que eviten que la silla de ruedas se salga de la misma por sí sola, para ello se presentara algunos elementos importantes y necesarios para el buen funcionamiento de este mecanismo:

Barrera de protección: En el flanco de acceso a la plataforma desde el exterior, debe colocarse una protección abatible.

Accionamiento de la barrera de protección: Esta protección debe accionarse automáticamente al perderse el contacto en la plataforma y el suelo. También debe accionarse mediante un mando; en este caso su funcionamiento forma parte de un ciclo y la plataforma no debe continuar su desplazamiento mientras dicha protección no está activada.

Barandas: La plataforma en posición de trabajo debe disponerse el menos de una baranda lateral, la cual se debe desplazar solidaria con la plataforma.

Superficie de la plataforma: La superficie de la plataforma debe ser del tipo antideslizante, por lo cual es admisible que se disponga de un relieve cuya altura no debe exceder de 6mm.

Dimensiones de la plataforma: La plataforma debe tener un ancho útil mínimo de 80cm y una profundidad útil de 1m.

Flexión útil de la plataforma: La plataforma en todo su recorrido no debe flexionar en cualquier dirección más de tres grados. Esta diferencia máxima admisible se entiende entre la plataforma en vacío y cargada con 200 kg. La rampa de acceso queda libre de esta particularidad.

Velocidad de desplazamiento de la plataforma: La velocidad de desplazamiento de la plataforma y parte de la misma no debe ser superior a 0.22 m/s., en despliegue y repliegue, la velocidad no debe ser superior a 0.33 m/s.

Acceso a la plataforma: La plataforma se debe diseñar de tal forma que permita su acceso por sus dos frentes, tanto hacia adelante como hacia atrás.

Protecciones: Cualquier parte del elevador debe estar debidamente protegida para que no pueda lastimar al usuario, acompañante o vestidos de los mismos.

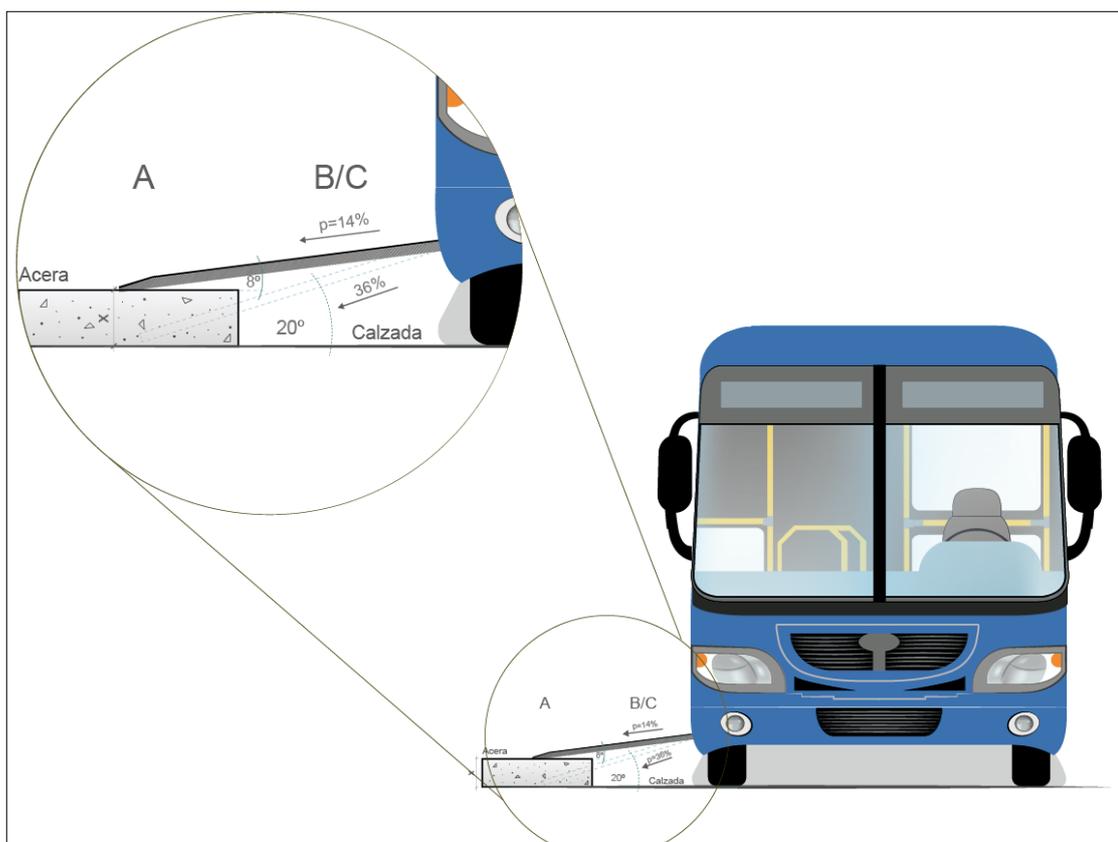
Resistencia a las vibraciones: Todos los componentes del elevador que estuvieran en tensión deben estar diseñados de forma que no se aflojen con las vibraciones del vehículo.

Avisador acústico: Debe existir una alerta acústica durante el ciclo de funcionamiento de este dispositivo.

4.2.3.2.2.1.4. Rampas en el bus

Las rampas se deben situar en posición para el ascenso y descenso de las sillas de una forma manual, eléctrica u otra.

Ilustración 10: Pendiente de rampa (bus cama baja)



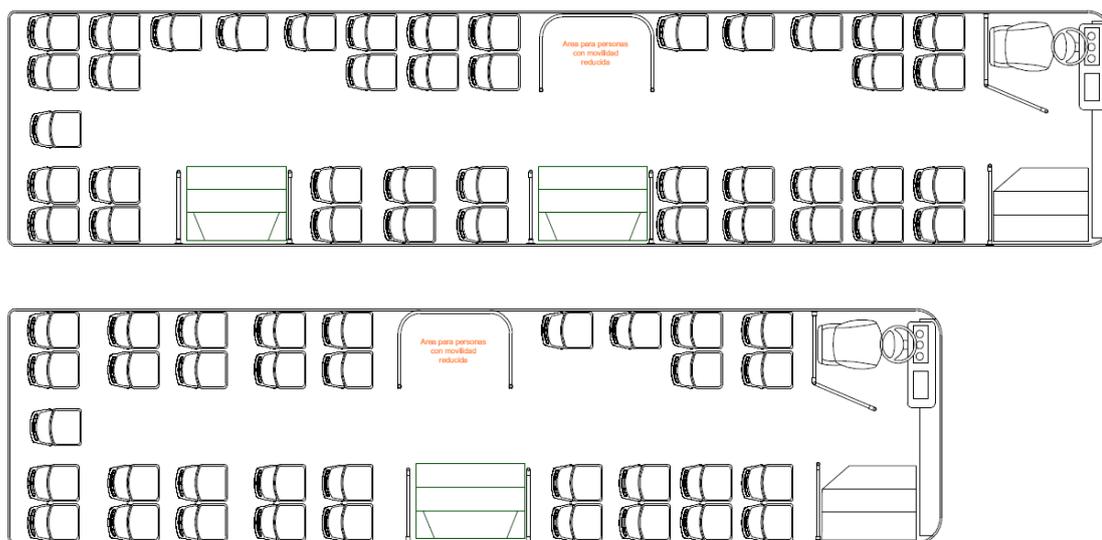
Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
Elaborado: NTE INEN 28532014-10

Dimensiones de la rampa: El ancho libre mínimo de la rampa debe ser de la misma dimensión del ancho de la puerta de ingreso y salida para personas con movilidad reducida. La pendiente debe ser de acuerdo a la NTE INEN 2 245.

Flexión de la rampa: Las rampas deben diseñarse para soportar un peso mínimo de 200kg, y ningún punto de su recorrido debe flexionar más de tres grados.

Condiciones de seguridad: Una vez situadas las rampas, tienen que quedar fijas al vehículo para impedir su deslizamiento.

Ilustración 11: Esquema de distribución de asientos según tipo de chasis.



Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

Elaborado: NTE INEN 28532014-10

Avisador acústico: debe existir una alerta acústica durante el ciclo de funcionamiento de este dispositivo.

Todos los elementos mencionados, son puestos a consideración por el lector, cuya finalidad es hacer conocer las posibles soluciones para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad en la utilización del transporte público, cada uno de los dispositivos y mecanismos brindarás un apoyo para todas las personas con diferente discapacidad ya sea física, visual, auditiva o intelectual.

4.2.4. CALIDAD DEL SERVICIO

4.2.4.1. Mejorar la accesibilidad relacionándola con la calidad del servicio de transporte público.

4.2.4.1.1. Agente

La imagen de las operadoras que brindan el servicio de transporte público urbano, deberá estar basada en el cumplimiento de esta propuesta antes que en medidas publicitarias. La percepción que los usuarios tengan de las operadoras y de su calidad de servicio de transporte se basará en la exigencia de un servicio cada vez más accesible.

4.2.4.1.2. Medidas

1. La creación de nuevas paradas de buses deberán construirse de acuerdo con la normativa de accesibilidad; las que ya existe deberán adaptarse a los nuevos requerimientos de accesibilidad.
2. Las empresas deberán renovar sus flotas vehiculares, implementando los mecanismos para mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad.
3. Las operadoras de transporte deberán incluir en su planificación el tiempo necesario en su recorrido para permitir la accesibilidad de las personas con discapacidad.
4. Edición de folletos divulgativos para los usuarios de los buses.
5. Elaboración una evaluación en cada operadora que demuestren cómo la mejora de la accesibilidad para usuarios con discapacidad, supone un progreso en la calidad del servicio para todos los demás.
6. Realización de auditorías de calidad que incluyan la accesibilidad como un elemento de valoración, considerando el comportamiento y en la actitud de los profesionales del volante como un elemento positivo en la auditoría.

4.2.4.2. Personal adecuado en la asistencia a las personas con discapacidad en el transporte en bus.

4.2.4.2.1. Agentes

El cumplimiento de esta propuesta dependerá de la administración responsable del transporte público urbano, las direcciones de las operadoras y las organizaciones sindicales, todos ellos deberán definir las diferentes categorías profesionales que se adapten a las nuevas necesidades de accesibilidad.

4.2.4.2.2. Medidas

El nuevo panorama del transporte se caracteriza por una presencia cada vez mayor de los usuarios que son objeto de este modelo. Esta situación requiere nuevos profesionales que atiendan las necesidades de estos. Para ello se impulsarán las siguientes iniciativas:

1. Revisar las categorías existentes:

Habría que revisar las categorías actualmente existentes en el sector para rescatar algún puesto que pudiera asumir estas funciones y designar tareas específicas en materia de accesibilidad a otros perfiles profesionales.

2. Crear perfiles profesionales nuevos:

Las deficiencias visuales y auditivas hacen que los sistemas convencionales de información no sean adecuados.

La sensación de pérdida y desorientación en espacios con mucha afluencia de público o las barreras continuas que se generan en el espacio físico, impiden el uso del transporte y reduce su uso en un elevado número de clientes. Es necesario que se creen nuevas categorías de profesionales dedicados exclusivamente a atender a las personas con discapacidad, este nuevo profesional deberá ser fácilmente identificable y tener bien definidas sus funciones.

4.2.4.3. Programas de concientización para todos.

Tiene como objetivo hacer que la ciudadanía y los usuarios entiendan que la accesibilidad de las personas con discapacidad es un derecho..

4.2.4.3.1. Agentes

El cumplimiento de este objetivo requiere la colaboración y responsabilidad directa de la Administración central, es decir, del GAD Municipal Riobamba y de las direcciones de las operadoras que brindan el servicio de transporte público urbano.

4.2.4.3.2. Medidas

Se deberá fomentar la existencia de plataformas que promuevan la concienciación de la ciudadanía y de los usuarios.

Para ello se propone la realización de conferencias, charlas, monitorizados por un profesional especializado en técnicas de participación que suscitará temas conflictivos de debate referentes a aspectos generales y concretos de la discriminación en el transporte en autobús.

4.2.4.3.2.1. Procedimiento

Iniciar una campaña publicitaria encargada de emitir mensajes contra la discriminación en el uso del transporte público urbano por motivo de discapacidad; para ello se diseñarán una serie de recursos que permitan difundir los mensajes fundamentales como:

- Creación de folletos que incluyan los aspectos básicos de la exclusión y las formas de contener, a través de un cambio de actitud de los ciudadanos y el resto de los usuarios del transporte público urbano.
- Spot publicitarias en televisión y radio para emitir los mensajes de concientización.
- Incluir dentro de la página web del GAD Municipal del Cantón Riobamba y de las Instituciones encargadas del control y regulación del tránsito y transporte, como la Dirección Municipal de Transito y Agencia Nacional de Transito, un apartado específico sobre la exclusión que padecen las personas con discapacidad en los autobuses. Esta ventana de información deberá incluir recomendaciones para evitar la exclusión.
- Las operadoras de transporte público urbano podrán tener un enlace con esta página.

4.2.5. MARCO JURÍDICO

4.2.5.1. Cumplimiento de la normativa existente en relación a la accesibilidad de las personas con discapacidad en transporte público.

4.2.5.1.1. Agentes

En la aplicación de esta propuesta implicara a todos los, usuarios, transportistas, administraciones y direcciones de las operadoras de transporte.

4.2.5.1.2. Medidas

1. Informar a todos los agentes implicados en el desarrollo del servicios de transporte público urbano, así como a los usuarios sobre la normativa relacionada directa o indirectamente con la accesibilidad; relacionada con:
 - a. Accesibilidad, integración e igualdad de oportunidades.
 - b. Funcionamiento del transporte público accesible.
 - c. Salud y seguridad en el trabajo de los profesionales del transporte.
 - d. Seguridad vial.
 - e. Derechos de los pasajeros.
 - f. Contaminación atmosférica y acústica.
 - g. Normas técnicas relacionadas con el transporte en bus.

2. Seguimiento en el cumplimiento de la normativa a través de los mecanismos existentes:
 - a. Responsable de salud laboral.
 - b. Inspector de tráfico.
 - c. Autoridades locales.
 - d. Organizaciones de consumidores.
 - e. Asociaciones de personas con discapacidad.

3. Sanción en aquellos casos que se incumple la normativa a través de:
 - a. Inspección dentro de las operadoras de transporte.
 - b. Sistemas de gestión y vigilancia de tráfico de las diferentes administraciones, policías locales y centrales.

4. Estudiar la adaptación de la legislación actual a los requerimientos necesarios para una accesibilidad integral. Existen muchos aspectos que no están suficientemente regulados en las directivas, en las normativas o reglamentaciones actuales y que deberían ajustarse a los requerimientos de las personas con discapacidad:
 - a. Adaptación de la actual reglamentación laboral para incluir en las categorías profesionales las tareas y funciones que deben ser asumidas por los colaboradores del sector del transporte, así como la inclusión de nuevas categorías especializadas en la asistencia en el transporte a las personas con discapacidad.

5. Elaboración de normativas nuevas, que mejoren las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses.

CONCLUSIONES

1. Las personas con discapacidad temen utilizar el transporte público, conociendo que una persona con deficiencia física no puede movilizarse rápidamente y requiere tiempo y por ende su seguridad está en riesgo ya que puede sufrir alguna lesión, es por esta razón que la administración central, en conjunto con las operadoras que brindan este servicio, mejoren su gestión a favor de todos los usuarios, en especial de los discapacitados.
2. En cuanto al espacio dentro del vehículo no es suficiente amplio, hay unidades que tiene el corredor demasiado estrecho e imposibilita moverse con facilidad, el irrespeto y no brindan la ayuda necesaria por lo que la falta de cultura está a la vista, por otra parte el irrespeto de las tarifas establecidas no se cumplen, en varias ocasiones los controladores de los buses cobran de la manera que ellos quieren.
3. El estado de las paradas, no son las adecuadas para que las personas con discapacidad tomen el bus, el ancho de las aceras tampoco son las adecuadas ya que para una persona que utiliza silla de ruedas es muy estrecho y por lo general tienen que circular por la vía poniendo en riesgo su vida, la necesidad de implementar más pasos peatonales también es necesario, la falta de señalización tanto en el vehículo como en las paradas de igual manera hace falta ya que son medios de aviso para aquellos que no pueden hablar y oír.
4. Tomar en cuenta el acceso al servicio de transporte en el desarrollo de la presente investigación, es importante ya que nos permite determinar cuáles son las falencias en la prestación del servicio de transporte público, quienes dijeron que el acceso es regular, manifestaron que la estructura de los buses no es la adecuada para permitir el acceso a las personas con discapacidad, las personas que manifestaron que el servicio es malo, tomaron como principal causa la falta de concientización y el irrespeto por parte de los señores transportistas.
5. De las encuestadas realizadas a los señores transportistas, el 85% del total dijeron que si están de acuerdo en realizar modificaciones en el, ya que manifestaron que harían todos los esfuerzos posibles con la finalidad de brindar un mejor servicio a la colectividad y mucho más a las personas con discapacidad y que sean parte de los beneficios y se incluyan en la sociedad como parte de ella, y quienes dijeron que

no es el 15%, su mayor impedimento son los costos de implementación que se deberán cubrir y la cultura de las personas que pueden ser capaces de destruir.

RECOMENDACIONES

1. El GAD Municipal de Riobamba, las instituciones que controlan el servicio de transporte público urbano, deberán mejorar las condiciones de movilidad en los vehículos que brindan el servicio, a su vez las constructoras civiles deberán implementar rampas en sus estructuras arquitectónicas con el fin de eliminar toda barrera que impida el fácil acceso a las personas con discapacidad al momento de tomar un bus o se dirijan a realizar sus actividades cotidianas.
2. Realizar un análisis técnico del estado de la infraestructura vial en cuanto a paradas, aceras y rampas donde las condiciones para mejorarlos tengan libre acceso a los diferentes bienes y servicios, así como también se debe verificar el estricto cumplimiento de las condiciones estructurales con el fin de asegurar la integridad de los discapacitados al momento de utilizar dichos bienes.
3. Es importante que se desarrollen campañas de concientización y educar a peatones, usuarios, autoridades y transportistas y sociedad en general con la finalidad de hacer conocer la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad y estas sean parte de los beneficios que la sociedad ofrece, tomando en cuenta que la calidad de prestación del servicio es el principal factor para mejorar la accesibilidad.
4. Vigilar el estricto cumplimiento de las normas legales en favor de las personas con discapacidad y aplicar las sanciones correspondientes para quienes no cumplen, de la misma manera el Municipio de Riobamba debe designar un funcionario para que coordine con otras instituciones públicas y privadas, en el desarrollo de planes, programas y proyectos que beneficien a las personas con discapacidad.
5. El GAD Municipal del Riobamba y las entidades encargadas de regular y controlar el servicio de transporte público, deberán tomar medidas tomando como ejemplo a la gestión realizada en la ciudad de Guayaquil donde han dado facilidades a los propietarios de las unidades de transporte para financiar la adquisición de los mecanismos y equipos necesarios para mejorar el servicio pensando en el bien común de la ciudadanía y en especial de las personas con movilidad reducida.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial. (2014). Ley organica de transporte terrestre. Quito: ANTTTSV.
- Briggs, D. C. (1972). El niño feliz: Su clave Psicológica. Nueva york: Doubleday & Comp.
- Camacho, M. G. (2016). Teoria de la admnistración pública. Mexico DF: Porrúa.
- Fundación Cetmo. (2010). Manual de apoyo para la implantación de la gestión según norma UNE-EN 13816. Barcelona. FCETMO
- Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades. (2013 - 2017). Igualdad de discapacidades . Quito : CONADIS.
- Asamble Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador , Quito: ANE.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización (2010). Ley de Discapacidades del Ecuador, Quito: IEN.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2016). Registro Nacional de Discapacidades . Quito: MSPE.
- European & Management Quality (2006). La calidad en el transporte público, Madrid.
- Fayol, H. (1916). Administration industrielle et générale. París: Universidad del Rosario.
- González, M. (2003). Psicología de la personas con deficiencia mental. Madrid: Varsovia.

- Gutiérrez, L. R. (2013). Transporte público de calidad y la movilidad urbana. Boston: Universidad de Boston.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2009). Registro oficial n° 69, “accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico”. Quito: IEN.
- Kotler, P. (2003). Dirección de Marketing: Conceptos esenciales. Mexico DF: Pearson educación.
- Ordóñez, Á. F. (2015). Acceso al transporte público para personas con discapacidad en Bogotá. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Ordóñez, D. H. (2012). Administración pública . Quito: Derechos Ecuador.
- Reyes Ponce. (2004). Administración moderna . Mexico: Limusa.
- Rickert, T. (2013). Movilidad para todos transportación accesible alrededor del mundo. New York.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba. (2015). Accesibilidad para personas con discapacidad. Riobamba: GADMR.
- Rosado, M. S. (2004). Manual de trabajo social. Buenos Aires. Plaza y valdes.
- Salazar, M. T. (2013). Estrategias internacionales para promover la accesibilidad de las personas con discapacidades al transporte público urbano en el Ecuador. Quito.
- Organización de las Naciones Unidas. (2014). Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad. Ginebra: Observación General.
- Vega, M. E. (2007). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. Universidad de la Sabana: Retrieved from .

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a las personas con discapacidad o a sus familiares



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE



Encuesta: Dirigida a las personas con discapacidad o a sus familiares.

Objetivo: Conocer la situación actual con respecto a la movilidad de las personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba.

1. ¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?

- a) Visual ()
- b) Psicosocial ()
- c) Lenguaje ()
- d) Intelectual ()
- e) Física ()
- f) Auditiva ()

2. ¿Qué grado de discapacidad tiene usted?

- a) 75% a 100% ()
- b) 50% a 74% ()
- c) 40% a 49% ()
- d) 30% a 39% ()

3. ¿Se siente usted excluido de los servicios públicos por ser una persona con capacidades especiales?

- a) Si ()
- b) No ()

4. ¿Tiene usted limitaciones y dificultades de accesibilidad al medio de transporte público?

- a) Si ()
- b) No ()

5. ¿Qué dificultades tiene usted para acceder al servicio del transporte público?

- a) Peligro al subir y bajar del bus ()
- b) Pasajeros irrespetuosos ()
- c) Irrespeto a las tarifas ()

- d) Falta de asiento ()
- e) Espacio reducido ()

6. ¿Qué obstáculos se le presentan para el acceso al servicio de transporte público?

- a) Altura excesiva en el ingreso al bus ()
- b) Rampas en mal estado ()
- c) Mala ubicación de rampas ()
- d) Demasiado mobiliario urbano ()
- e) Escalones ()
- f) Aceras estrechas ()

7. ¿Qué infraestructura cree usted que es necesaria y le brinde confianza en el acceso al servicio de transporte público?

- a) Aceras amplias ()
- b) Señalización ()
- c) Pasos peatonales ()
- d) Parqueaderos ()
- e) Acceso a la parada de bus ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Encuesta dirigida a la ciudadanía



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE



Encuesta: Dirigida a la ciudadanía en general.

Objetivo: Conocer la opinión pública acerca de la situación que viven las personas con discapacidad según sus experiencias vividas.

1. Genero

Hombre () Mujer ()

2. ¿Qué edad tiene usted?

- a) 15-20 ()
- b) 21-30 ()
- c) 31-40 ()
- d) 41-50 ()

3. Tiene algún familiar con discapacidad

- a) Si ()
- b) No ()

4. En caso de tener familiares con discapacidad, ¿Qué tipo de discapacidad tiene?

- a) Visual ()
- b) Psicosocial ()
- c) Lenguaje ()
- d) Intelectual ()
- e) Física ()
- f) Auditiva ()

5. ¿Cómo considera usted que se encuentra las condiciones de la infraestructura vial para acceso al servicio del transporte?

- a) Bueno ()
- b) Malo ()
- c) Regular ()

6. ¿Cómo califica usted el servicio de transporte público?

- a) Bueno ()
- b) Malo ()
- c) Regular ()

7. ¿Conoce si existe normativa legal que regule a las instituciones públicas y privadas en cuanto al fácil acceso para personas con discapacidad y verificar su cumplimiento?

- a) Si ()
- b) No ()

8. ¿Cree usted que todos tenemos los mismos derechos y obligaciones y ser beneficiarios de todos los servicios públicos y privados aun en el transporte público?

- a) Si ()
- b) No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Encuesta dirigida a los señores profesionales del volante que brindan el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Riobamba.



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE**



Encuesta: Dirigida a los señores profesionales del volante que brindan el servicio de transporte público urbano en la ciudad de Riobamba.

Objetivo: Conocer en base a las experiencias de los señores transportistas como se desarrolla el servicio de transporte público para las personas con discapacidad.

1. **¿Ha brindado el servicio de transporte a personas con discapacidad?**
 - a) Si ()
 - b) No ()

2. **¿Qué inconvenientes le genera cuando una persona con discapacidad solicita el servicio?**
 - a) Retraso en el recorrido ()
 - b) Lentitud en el acenso de pasajeros ()
 - c) Demoras en la parada de bus ()

3. **¿Cree usted que existe supervisión por parte de las entidades que regulan el tránsito en relación a la prestación de servicio de transporte público?**
 - a) Si ()
 - b) No ()

4. **¿Conoce la normativa legal vigente para personas con discapacidad donde se estipule sus derechos a la fácil movilidad?**
 - a) Si ()
 - b) No ()

5. **¿Cree usted que se ha dado cumplimiento a lo estipulado en las normativas legales sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el transporte público?**
 - a) Si ()
 - b) No ()

- ¿Por qué?.....

6. **¿Cree usted que su vehículo cumple con todas medidas de seguridad y mecanismos que ayuden a precautelar la integridad de las personas con discapacidad?**
 - a) Si ()
 - b) No ()

7. **¿Estaría usted dispuesto a renovar su vehículo para mejorar el servicio y hacerlo accesible para las personas con discapacidad?**
 - a) Si ()
 - b) No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: Entrevista



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE
GUIA DE ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES**



RESPONSABLES:
ENTREVISTADO/A:
FECHA:

Luego de expresarle un cordial saludo, agradecerle el tiempo que ha brindado para poder realizar esta entrevista. A la vez aclararle que los comentarios e información que proporcione serán muy valiosos para el proyecto de investigación denominado “Modelo de inclusión para saber las necesidades de las personas con discapacidad en el medio de transporte público urbano de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”, y sus respuestas serán tratadas cuidadosamente para resguardar su integridad y están auspiciadas por la Escuela de Ingeniera en Gestión de Transporte – ESPOCH.

DIRECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA CARLOS GARBAY

1. ¿Qué dificultades se han presentado en el servicio de transporte público según las experiencias que ha tenido con sus estudiantes?
2. ¿Qué ha hecho las autoridades competentes por la accesibilidad a las personas con discapacidad al medio de transporte público?
3. ¿Se ha realizado campañas de concientización para la inclusión a las personas con discapacidad en el medio social y de esta manera buscar ser tomados en cuenta?
4. ¿La actitud de los señores transportistas que ha generado en el entorno de sus estudiantes?
5. ¿Se han dado cumplimiento las leyes que respaldan la inclusión de las personas con discapacidad?
6. ¿Desde su punto de vista como cree que se encuentra el estado de la infraestructura vial, como las paradas, aceras, rampas para la movilidad de las personas con discapacidad?



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE
GUIA DE ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES**



**RESPONSABLES:
ENTREVISTADO/A:
FECHA:**

Luego de expresarle un cordial saludo, agradecerle el tiempo que ha brindado para poder realizar esta entrevista. A la vez aclararle que los comentarios e información que proporcione serán muy valiosos para el proyecto de investigación denominado “Modelo de inclusión para saber las necesidades de las personas con discapacidad en el medio de transporte público urbano de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”, y sus respuestas serán tratadas cuidadosamente para resguardar su integridad y están auspiciadas por la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte – ESPOCH.

FUNCIONARIO DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE DE RIOBAMBA

1. ¿Es importante el diseño de un plan para la movilidad de las personas con discapacidad en el transporte público urbano?
2. ¿Cuentan con una estructura organizacional las operadoras de transporte público urbano, adaptada a la accesibilidad de las personas con discapacidad en la utilización de este medio de transporte?
3. ¿Cómo conformada la directiva de las operadoras de transporte público?
4. ¿Qué han hecho los directivos de las operadoras de transporte para mejorar el servicio y hacerlo accesible para todos?
5. ¿El talento humano está capacitado para ejercer sus funciones en la prestación del servicio?

Anexo 5: Ficha de observación



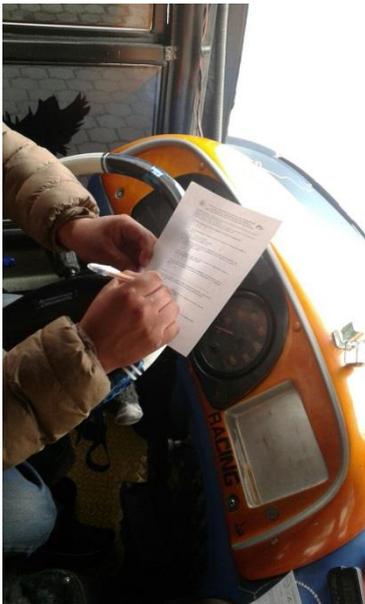
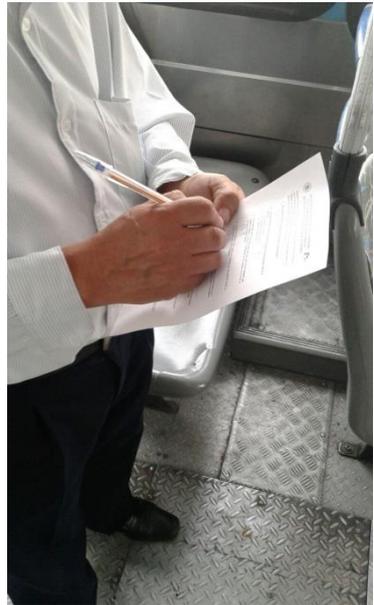
ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE



FICHA DE OBSERVACIÓN

OBSERVACION DE CAMPO	
DATOS	Ciudad:
	Lugar:
	Fecha:
	Responsables:
<u>OBSERVACIÓN DIRECTA</u>	
Estado actual de paradas en la ciudad.	
Comprobar el estado de rampas y aceras para la fácil circulación de los peatones con discapacidad.	
Existencia de elementos de seguridad	
Mecanismo de accesibilidad para discapacitados	
Distribución de espacios en el interior del vehículo.	

Anexo 6: Fotos de las encuestas a los transportistas



Anexo 7: Fotos de encuestas a la ciudadanía



Anexo 8: Encuestas a la uee carlos garbay



Anexo 9: Entrevista con la directora de la UEE Carlos Garbay



Anexo 10: Observación de campo





ANEXO 11



Oficio Nro. MINEDUC-CZ3-06D01-2017-0048-O

Riobamba, 08 de marzo de 2017

Asunto: AUTORIZACION

Señor Ingeniero,
Juan Alberto Avalos Reyes
Vicedecano de la Fade
ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al oficio de fecha marzo 7 del 2017, en el cual, solicita el permiso correspondiente para que el señor TAMAY GAHUANCELA EDISON LEONARDO, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Gestión de Transporte de la Facultad de Administración de la ESPOCH, ingrese a la Unidad Educativa Especializada Carlos Garbay, a fin de que realice el trabajo de Titulación con el tema denominado "MODELO DE INCLUSION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORA. Al respecto informo a usted que se procede a autorizar lo solicitado. Cabe indicar que esta actividad que lo debe coordinar con la autoridad del plantel.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Dinas Renan Gaibar Mendoza
DIRECTOR DISTRITAL DE EDUCACIÓN 06D01 - RIOBAMBA CHAMBO

im



Anexo 11: Ordenanza 012-2015

EL CONCEJO CANTONAL DE RIOBAMBA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 11 de la Constitución de la República en su numeral 2 inciso primero establece: “Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades”.

Que, el artículo 35 de la Constitución de la República estipula: “Que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”;

Que, el artículo 47, numeral 10 de la Constitución garantiza: “El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán de las barreras arquitectónicas”;

Que, el artículo 66 numeral 4 de la Constitución de la República garantiza: “Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación”;

Que, el artículo 264 inciso último de la Constitución de la República atribuye a los Gobiernos Municipales: “En el ámbito de sus competencias y territorio, y en el uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales”;

Que, el artículo 54 literal b) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece: “Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales”;

Que, el artículo 54 literal f) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización determina: “Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad”;

Que, el artículo 4 numeral 8 de la Ley Orgánica de Discapacidades dispone: “Se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas”;

Que, el artículo 58, incisos primero y segundo de la Ley Ibídem establece: “Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

Los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al diseño universal”;

Que, el artículo 63 de la Ley ibídem establece: “El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación; garantizando la inclusión y la participación de las personas con discapacidad en la vida común”;

Que, la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades 2013-2017 en el Eje 7 establece como política pública: “Asegurar el acceso de las personas con discapacidad al medio físico, al transporte, a la educación, a la información, a los bienes y servicios básicos, y;

Que, es necesario y obligatorio brindar a las personas en general y especialmente a las personas y grupos de atención prioritaria las suficientes facilidades para el acceso a instalaciones públicas y privadas y a la libre circulación en la vía pública, y;

En uso de las facultades legislativa prevista en el artículo 240 de la Constitución de la República, artículos 7, 57 literal a) y 58 literal b) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;

EXPIDE:

LA ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA

TÍTULO I

GENERALIDADES

CAPÍTULO I

Del objetivo, ámbito y definiciones

Artículo 1.- OBJETIVO.- Esta Ordenanza tiene por objetivo establecer las normas para la equiparación de oportunidades destinadas a facilitar a las personas con discapacidad, movilidad reducida y las personas en general, la accesibilidad y utilización de los bienes y servicios, evitando o eliminando las barreras y obstáculos físicos o de otra naturaleza que impidan, dificulten su normal desenvolvimiento a los mismos, al impedir el libre y fácil acceso a los espacios públicos y privados en el Cantón Riobamba; a su vez, pretende brindar las condiciones necesarias para que dichas personas puedan desempeñar sus actividades en condiciones de plena igualdad dentro de la sociedad.

Artículo 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- La presente Ordenanza es de aplicación obligatoria dentro de la circunscripción territorial del cantón Riobamba, en todas las actuaciones referidas al planeamiento, diseño, gestión y ejecución de actuaciones en materias arquitectónicas, urbanísticas y edificaciones y serán de aplicación a los siguientes bienes de carácter público y privado que estén destinados al uso público:

- a) Las calles, avenidas, puentes, pasos peatonales, pasajes y demás vías de comunicación y circulación tanto vehicular como peatonal;
- b) Las plazas, parques, y demás espacios destinados a la recreación u ornato público y promoción turística;

- c) Las aceras que formen parte integrante de las calles y plazas, superficies, mobiliario urbano y elementos de señalización de las vías de comunicación o espacios públicos a que se refieren los literales a) y b);
- d) Las casas comunales, unidad de policía comunitaria, estación de bomberos, agencias municipales, canchas, mercados, centros comerciales populares, camal, cementerios, escenarios deportivos, conchas acústicas y otros de análoga función de servicio comunitario;
- e) Los espacios y dependencias, exteriores e interiores, que se construyan, reformen o alteren su uso y se destinen a una actividad que implique concurrencia de público, incluyéndose a estos efectos, entre otros, los siguientes:

1. Los centros de enseñanza, educativos y culturales.
2. Los centros y servicios sanitarios y asistenciales.
3. Los establecimientos y servicios comerciales, mercantiles y bancarios.
4. Los edificios en los que se desarrollan y prestan los servicios las instituciones, empresas o entidades públicas o privadas, especialmente si existe atención directa al cliente.
5. Los restaurantes, centros comerciales y de diversión.
6. Los centros y servicios de actividad turística y hotelera.
7. Los edificios destinados al culto y actividades religiosas.
8. Los centros de desarrollo infantil, albergues, centros comunitarios, asistencias sociales y similares.
9. Los centros destinados a prestar servicios médicos públicos o privados.
10. Las estaciones y terminales de transportes colectivos de pasajeros.
11. Los garajes o aparcamientos.
12. Los museos, teatros, salas de cine, salas de exposición, bibliotecas, centros culturales, locales donde se desarrollen espectáculos e instalaciones deportivas.
13. Condominios y conjuntos residenciales.
14. Cualquier otros de naturaleza análoga.

f) Los demás bienes que en razón de su uso o destino cumplen una función semejante a los citados en los literales precedentes, y los demás que ponga el Estado bajo el dominio de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Aunque se encuentren en urbanizaciones particulares y hayan sido aprobadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba serán de dominio público.

Artículo 3.- PRINCIPIOS.- Todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna.

La presente normativa garantiza a las personas con discapacidad y movilidad reducida la accesibilidad y utilización de los bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública o privada, urbana o rural de atención y servicio público, se preverán accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad y movilidad reducida.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba dictará la ordenanza respectiva para el cumplimiento de este derecho de conformidad con las normas INEN estableciendo los medios de accesibilidad pertinentes y asegurando su aplicación y su sanción en caso de incumplimiento para lo cual se guardará la debida proporcionalidad.

Artículo 4.- DEFINICIONES BÁSICAS.- Para efectos de la aplicación de esta Ordenanza se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

Personas con discapacidad.- Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiere originado ve restringida permanentemente su capacidad física, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades impidiendo su desenvolvimiento pleno y efectivo en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Personas con movilidad reducida.- Se consideran personas con movilidad reducida aquellas que tienen permanente o temporalmente limitada la capacidad de moverse sin ayuda externa.

Accesibilidad.- El concepto de accesibilidad en el sentido arquitectónico y urbanístico hace referencia a las facilidades que deben tener las personas en general y especialmente las personas con discapacidad y movilidad reducida, para desplazarse libremente en todos los espacios naturales y construidos, disfrutando de su uso o función en forma autónoma. La accesibilidad para ser efectiva requiere de la eliminación de barreras, tanto en el plano horizontal como en los cambios de nivel y la utilización de elementos auxiliares.

CAPÍTULO II

Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas

Artículo 5.- Adaptación, Modificación y Reconstrucción.- Para la construcción de toda obra pública y privada que brinden un servicio público, la Dirección de Gestión de Ordenamiento Territorial del GAD Municipal del Cantón Riobamba, exigirá que los proyectos se sujeten estrictamente a las Normas INEN vigentes que tengan relación con la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y accesibilidad al espacio público que se encuentren vigentes y aquellas normas que en esta materia se dictaren en el futuro por dicha entidad. Las edificaciones que estén construidas y deban someterse a modificación o reconstrucción, deberán también observar lo prescrito en esta Ordenanza, la ley y las Normas INEN pertinentes, para que incorporen todas las facilidades y accesibilidad a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Artículo 6.- Clasificación.- Las barreras se clasifican de la siguiente forma:

- a) **Urbanísticas.-** Las que se encuentran en las vías y espacios públicos.
- b) **Arquitectónicas.-** Las que se encuentran en los edificios, establecimientos e instalaciones, públicas y privadas.

Artículo 7.- CONSULTAS ACLARATORIAS Y ESPECIFICACIONES DE ORDEN TÉCNICO.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba en conjunto con su departamento técnico se encargará de absolver y resolver consultas aclaratorias de la aplicación de los instrumentos descritos en esta Ordenanza, así como otros casos no previstos en la misma.

Sección 1ª

Elementos Urbanísticos y Arquitectónicos

Artículo 8.- PARQUEADEROS.- En cada área de aparcamiento público o privado tarifado o no, para facilitar el estacionamiento de los vehículos y el desplazamiento de las personas con discapacidad, deberán existir espacios accesibles reservados, los cuales no serán inferiores al

2% del total de parqueos regulares de la edificación o de la zona tarifada. En los estacionamientos cuya capacidad sea inferior a 50 parqueaderos deberá existir por lo menos un estacionamiento reservado para vehículos de personas con discapacidad.

El ancho mínimo del aparcamiento será de 3900 mm y una longitud de 5400 mm, esta incluye el área de transferencia al lado del coche con una anchura mínima de 1500 mm en estacionamientos horizontales, todo lo cual deberá estar conforme lo establece en la *Norma NTE INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 6 espacio para plazas de aparcamiento accesibles reservadas*.

Artículo 9.-VADOS.- Los vados se refieren a las construcciones en forma de un plano inclinado, el cual permite mantener un mismo nivel entre la calzada y la acera, facilitando el recorrido y el acceso de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Artículo 10.- VADOS PEATONALES.- Los vados peatonales deberán implementarse a lo largo de todas las aceras del cantón Riobamba con preferencia en los lugares de mayor afluencia comercial y peatonal, estas deben tener un ancho mínimo de 1.05 m. para el flujo de paso con una pendiente máxima del 12% para su fácil desplazamiento y deberán construirse según las especificaciones contempladas en la *Norma INEN NTE IRAM 111108, accesibilidad de las personas al medio físico. Vados y rebajes de cordón, numeral 4, 4.2 vado peatonal y 4.3 vado peatonal de tres planos inclinados*.

Artículo 11.- VADOS VEHICULARES.- Los vados destinados a entrada y salida de vehículos se diseñarán de forma que los itinerarios peatonales, es decir, el espacio por el que circulan las personas con discapacidad y movilidad reducida no queden afectados por pendientes, de tal forma que considerados en el sentido peatonal de la marcha no dificulten su desplazamiento. Se debe considerar un ancho de 2/3 de la acera en el cual no exista obstáculos ni barreras para la circulación peatonal y 1/3 de la acera se conformará la rampa vehicular.

Artículo 12.- ACERAS.- Las aceras e itinerarios peatonales que constituyen el espacio por el que la mayor parte del tiempo circulan las personas, deben permitir el libre desplazamiento de las mismas, especialmente de las personas que tengan algún tipo de discapacidad y movilidad reducida y de forma preferente a las personas no videntes, cuya superficie deberán ser duras y antideslizantes.

Artículo 13.- USO PREFERENCIAL DE ACERAS.- Las aceras serán de uso preferencial para los peatones, de tal manera que no se podrá obstaculizar las mismas ya sea por la utilización de éstas, como estacionamientos de vehículos o cualquier otros objetos que impida la normal circulación. Las aceras deben tener un ancho mínimo de 1600 mm, cuando se considere un ancho mayor igual a 90° su ancho debe ser mayor igual a 1600mm, y desde el piso hasta un plano paralelo ubicado en una altura mínima de 2200 mm, según lo establece la norma NTE INEN 2243:2010 “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico, vías de circulación peatonal”.

Artículo 14.- DESPLAZAMIENTO DE LAS PERSONAS NO VIDENTES.- Para facilitar el desplazamiento de las personas no videntes, en todos los frentes de los vados peatonales, semáforos, cruce de calles, escaleras, rampas, parada de buses o cualquier otro obstáculo, desnivel o peligro en la vía pública se deberán colocar pavimentos táctiles acanalados o de pupos indicadores que alerten la presencia de los mismos de acuerdo a lo establecido en la *Norma NTE INEN 41510 Accesibilidad en el urbanismo, numeral 5 elementos urbanos, y NTN INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 7 itinerarios hacia el edificio*.

Artículo 15.-ANCHURA DE LOS ITINERARIOS, PASILLOS Y CORREDORES.- Los itinerarios, pasillos y corredores peatonales para que brinden un desplazamiento cómodo y

seguro deben contar con el ancho mínimo de 1200 mm a 1500 mm para que se pueda realizar un giro de 90° en viviendas y un ancho de 1500 mm a 1800 mm en edificios públicos o con concurrencia masiva de personas establecidas en la *Norma INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 7 itinerarios hacia el edificio, 7.4 anchura del itinerario.*

Artículo 16.- ASCENSORES.- Para facilitar el desplazamiento de las personas con discapacidad y movilidad reducida entre los distintos pisos de un edificio, establecimiento e instalaciones públicas y privadas que brinden un servicio público, se contará necesariamente con ascensores que faciliten la circulación vertical en edificios que cuenten con varias plantas.

Artículo 17.- REQUISITOS DE LOS ASCENSORES.- Los ascensores deberán ser accesibles a todas las personas especialmente para las personas usuarias de sillas de ruedas y su acompañante, con dimensiones interiores mínimas de 1100 mm x 1400 mm, el lado estrecho de la cabina debe estar situada la entrada de 800 mm a 900 mm de anchura libre mínima.

Si se considera una camilla con ruedas, las dimensiones interiores mínimas de las cabinas deben ser 1200 mm x 2300 mm, el lado estrecho de la cabina debe estar situada la entrada de 1100 mm de anchura mínima.

Los pulsadores deben ser colocados en forma vertical para un fácil manejo de las personas con discapacidad todo lo cual según lo establece *la Norma INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 15 ascensores, 15.2 Dimensiones interiores de las cabinas.*

Artículo 18.- RAMPAS.- Las rampas como elemento externo o interno de la edificación u otros espacios abiertos, deberán permitir el acceso, desplazamiento y conectividad en diferentes cambios de niveles de forma cómoda y segura a todas las personas especialmente a las usuarias de sillas de ruedas, y personas con movilidad reducida.

Artículo 19.- REQUERIMIENTOS DE LAS RAMPAS.- Las rampas deben tener un ancho mínimo de 1500 mm por el flujo de personas con una pendiente máxima del 12% según se presente el espacio y la comodidad para las personas con discapacidad y movilidad reducida, debería existir un tramo de escalera alternativo a la rampa según lo dispone la *Norma INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 8 Rampas, y numeral 9 Protección a lo largo de los itinerarios y de las rampas.*

Artículo 20.- PLATAFORMAS ELEVADORAS VERTICALES E INCLINADAS.- La plataforma elevadora es un mecanismo que permite el desplazamiento entre niveles de forma vertical de las personas usuarias de sillas de ruedas y de otros instrumentos de apoyo para caminar. Las dimensiones mínimas de las plataformas deben ser 1100 mm x 1400 mm para el uso de las sillas de ruedas con asistencia, manuales y eléctricas. Excepcionalmente en edificios en los que no haya suficiente espacio disponible, se pueden considerar otras dimensiones 900 mm x 1400 mm u 800 mm x 1250 mm según lo disponela *Norma NTE INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 16 Plataformas elevadoras verticales e inclinadas.*

Artículo 21.- INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN.- Para la adecuada utilización de los medios de accesibilidad sobre todo para las personas con visión y audición reducida se implementarán sistemas táctiles y sistemas de aviso y alarmas sonoras.

Artículo 22.- MEDIOS ALTERNATIVOS DE ACCESIBILIDAD.- Sin perjuicio de los medios de accesibilidad estipulados en esta sección, se podrá implementar cualquier clase de mecanismos y medios que faciliten la accesibilidad y desplazamiento de las personas con discapacidad y movilidad reducida, siempre que estén acordes a las necesidades y requerimientos de sus beneficiarios.

TÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO I DE LAS INFRACCIONES

Artículo 23.- CLASIFICACIÓN.- Las infracciones por incumplimiento de la presente Ordenanza se clasifican en leves y graves.

Son infracciones leves aquellas faltas que están relacionadas con la comodidad y autonomía de las personas con discapacidad y movilidad reducida para acceder y desplazarse en los bienes establecidos en el artículo 2 de la presente Ordenanza.

Son infracciones graves aquellas faltas que están relacionadas con la inobservancia de la eliminación de las barreras arquitectónicas y urbanísticas para acceder al espacio público.

Artículo 24.- INFRACCIONES LEVES.- Se considerarán infracciones leves:

1. No poder acceder a un edificio, establecimiento o cualquier instalación por vados, rampas, ascensores o cualquier otro medio de accesibilidad.
2. Sufrir un accidente o una lesión a causa de no existir los medios de accesibilidad adecuados.

Artículo 25.- INFRACCIONES GRAVES.- Para efectos de esta Ordenanza se considerarán infracciones graves:

1. La aprobación de proyectos y planos de edificaciones o cualquier otra obra que estén destinados al uso público o privado de concurrencia masiva que no hayan considerado en su diseño y construcción, medios o mecanismos que permitan la accesibilidad a sus instalaciones, así como una correcta disposición de los espacios interiores que permitan la libre circulación de las personas con discapacidad y movilidad reducida. En este caso, los funcionarios públicos que aprueben los proyectos y planos al igual que quienes los hayan elaborado o diseñado serán sancionados por el cometimiento de esta infracción;
2. La construcción de edificaciones o cualquier otra obra destinada al uso público o privado de concurrencia masiva, sin la autorización de planos y permisos de construcción en la que no consten accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad y movilidad reducida;
3. La inobservancia y falta de ejecución de las disposiciones de la autoridad competente para eliminar las barreras arquitectónicas o urbanísticas en las edificaciones u obras construidas o en proceso de construcción dentro de los plazos establecidos en el artículo 32 de esta Ordenanza.

CAPÍTULO II De las sanciones

Artículo 26.- RESPONSABLES.- Serán responsables por el incumplimiento de esta Ordenanza:

- a) El propietario/a del bien o proyectos a ser construidos o rehabilitados;
- b) Las instituciones contratantes de proyectos a ejecutarse o que sean sujetos de readecuaciones o rehabilitaciones integrales o parciales;

- c) La persona natural o jurídica responsable del proyecto de edificación, construcción o rehabilitación;
- d) Los constructores que ejecuten las obras y los técnicos que las dirijan;
- e) Los servidores municipales que otorguen autorizaciones para construir, modificar, rehabilitar o ejecutar obras que no cumplan con lo establecido en esta Ordenanza. El incumplimiento de esta disposición será considerada como falta grave; y,
- f) Cualquier persona natural o jurídica que intervenga en las actuaciones antes señaladas

Si la responsabilidad recayere en una persona jurídica, habrá solidaridad entre ésta y las personas naturales que actuaron a su nombre o por ellas.

Existirá solidaridad al momento de responder civil y administrativamente, frente a terceros, entre los personeros de la sociedad o compañía y la persona jurídica.

Se consideran agravantes, la falta de comparecencia ante la autoridad competente una vez que previamente han sido citados y, la reincidencia en la inobservancia a las normas vigentes.

Artículo 27.- SANCIONES.- Considerando la gravedad de las infracciones se sancionará a los infractores, previo el proceso administrativo respectivo, aplicando las siguientes sanciones:

- a) Multa
- b) Revocatoria de la autorización de los planos del proyecto;
- c) Revocatoria del permiso de construcción;
- d) Clausura o suspensión de la obra, por el tiempo que determine la Comisaría de Construcciones, Comisario Municipal o las autoridades competentes; y,
- e) Derrocamiento de la edificación en la parte que este contraviniendo esta Ordenanza.

Estas sanciones se aplicarán sin perjuicio de las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Discapacidades y demás normas pertinentes.

Artículo 28.- SANCIONES LEVES.- Las infracciones leves serán sancionadas con multa de hasta una remuneración básica unificada vigente, dependiendo de las circunstancias y consecuencias que ocasionare la infracción.

Artículo 29.- SANCIONES GRAVES.- Las infracciones graves serán sancionadas dependiendo de la gravedad de las mismas con las sanciones establecidas en el artículo 27 literales b, c, d y e, sin perjuicio, de que se apliquen las sanciones pecuniarias correspondientes a la infracción cometida.

Artículo 30.- MULTA.- Las sanciones de suspensión de la obra o derrocamiento de lo construido, siempre serán aplicadas con multa que podrá llegar hasta un equivalente al 30% de la parte construida.

Artículo 31.- APLICACIÓN DE LAS SANCIONES.- Las sanciones destinadas a evitar o eliminar las barreras son aplicables a obras construidas y en proceso de construcción de carácter público o privado que estén destinadas al uso público, a la reconstrucción y/o readecuación o rehabilitación de espacios urbanos, edificios, establecimientos e instalaciones. En el campo de la rehabilitación, la eliminación de barreras debe entenderse a las intervenciones que no alteren al bien inmueble considerado como patrimonio cultural.

Artículo 32.- PLAZO PARA REALIZAR LAS ADECUACIONES.- En toda obra pública o privada que suponga atención a los ciudadanos, la Dirección de Gestión de Ordenamiento Territorial del GAD Municipal de Riobamba, exigirá que en los diseños definitivos tanto urbanísticos como arquitectónicos existan accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para las personas en general, personas con discapacidad y movilidad reducida,

eliminándose todo tipo de barreras físicas y sensoriales; de no haberse tomado en cuenta estas condiciones y aquellas referidas en los artículos anteriores, el Municipio negará la autorización de ejecución de los trabajos; de haberse iniciado, ordenará su paralización hasta tanto se subsane la omisión, y de persistir se dispondrá la suspensión definitiva de la obra e impondrá una sanción de hasta 30% del costo total de la obra, sin perjuicio de que se demande los daños y perjuicios ocasionados por la acción u omisión incurrida.

En el caso de que el propietario no realice los trabajos aprobados o elimine las barreras arquitectónicas y urbanísticas en el plazo concedido por la Comisaría de Construcciones, la Municipalidad, siempre que exista la disponibilidad presupuestaria, ejecutará la obra y emitirá el respectivo título de crédito al infractor con el valor invertido en la obra, además de los recargos establecidos en el artículo 376 del COOTAD.

De existir o presentarse barreras arquitectónicas y urbanísticas en espacios de carácter público o privado de uso y serviciopúblico, las cuales no cumplan con la normativa señalada en esta Ordenanza, el Comisario Municipal competente una vez cumplidos los plazos establecidos anteriormente, ordenará el derrocamiento de las áreas afectadas, sin perjuicio de la imposición de las multas previstas en esta Ordenanza.

Artículo 33.- SEÑALIZACIONES DE PRECAUCIÓN.- Cuando se efectúen trabajos de construcción u otros que signifiquen ocupación de la vía pública, deberá exigirse a los responsables de los trabajos o proyectos se sitúe la debida señalización de precaución que alerte del riesgo de accidentes, en particular de las personas con discapacidad visual. Además, se debe prever que los trabajos, así como los elementos de protección colocados en la vía, permitan la correcta circulación de peatones en general, de una forma segura y autónoma.

De no acatar esta disposición, se impondrá una sanción del 50% de un salario básico unificado al propietario del bien inmueble o contratante de la ejecución de las obras.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO

Artículo 34.- DENUNCIAS.- Todas las personas podrán denunciar ante la Comisaría Municipal competente, o estos podrán conocer de oficio, cualquier infracción tipificada en esta Ordenanza y sustanciarla para establecer las responsabilidades y sanciones del caso.

Artículo 35.- JUZGAMIENTO.- La Comisaría Municipal competente juzgará las infracciones y aplicará las sanciones establecidas en la presente Ordenanza de conformidad con el procedimiento administrativo correspondiente, y serán responsables de controlar que las rampas, aceras, vados y otros no sean ocupados por vehículos, letreros móviles u otros objetos que obstaculicen el normal desplazamiento peatonal de las personas en general y especialmente de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Artículo 36.- COACTIVA.- Los infractores deberán cancelar en el departamento de Tesorería Municipal los valores que por multas se les haya impuesto, dineros que de no ser depositados serán recaudados por la vía coactiva.

Artículo 37.- DESTINO DE LAS MULTAS.- Los valores recaudados por las sanciones establecidas en esta Ordenanza, serán destinados para el desarrollo de programas y proyectos de los grupos de atención prioritaria, de preferencia en accesibilidad al medio físico y eliminación de barreras urbanísticas y arquitectónicas.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera: El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba será el encargado de promover la supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas, estableciendo los mecanismos y alternativas técnicas en colaboración con los departamentos correspondientes y con el objeto de mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Segunda: Frente a la existencia de una o más disposiciones contradictorias entre sí, prevalecerán aquellas que privilegia el interés social o colectivo sobre el individual o privado, siempre y cuando con ello no se quebrante un derecho subjetivo.

Tercera: Para garantizar el cumplimiento de esta Ordenanza, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba a través de la Comisaría de Construcciones realizará controles periódicos para verificar la aplicación de la presente Ordenanza.

Cuarta: El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba dentro de la aprobación del presupuesto de cada año incluirá una partida presupuestaria específica para el financiamiento de las adaptaciones para la eliminación progresiva de barreras arquitectónicas y urbanísticas en los bienes municipales de uso público.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera: Los medios de accesibilidad serán de aplicación e implementación obligatoria a todos los bienes estipulados en el artículo 2 de esta Ordenanza, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones correspondientes por su incumplimiento.

Segunda: Los propietarios de los bienes inmuebles, las instituciones públicas o privadas que brinden atención o servicio público en cuyas edificaciones o instalaciones que estén construidas o en proceso de construcción o planificación que tengan barreras arquitectónicas y urbanísticas que no permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida, tendrán el plazo de dos años a partir de la aprobación de esta Ordenanza para eliminar dichas barreras.

El plazo máximo para realizar las adecuaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad en las edificaciones que presten un servicio público que hasta la fecha no cumplan con las normas INEN de accesibilidad será de dos años a partir de la respectiva notificación. En caso de no cumplir esta disposición el propietario del bien inmueble, sea persona natural o jurídica, se le aplicará una multa de diez salarios básicos unificados vigente, y por cada mes de retraso posterior al tiempo establecido de dos años, se le recargará con un equivalente a un salario básico unificado.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese la Ordenanza N° 014-2010 denominada “Ordenanza Reformatoria al Código Municipal que incorpora la Ordenanza para la Eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanística y de Recreación para personas en general y especialmente para personas y grupos de atención prioritaria” y las resoluciones que sobre la materia hayan sido expedidas con anterioridad a la aprobación y publicación de la presente Ordenanza.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de la fecha de su sanción por parte del Alcalde, y será publicada en la página Web de la Institución y en la Gaceta Municipal,

de acuerdo al artículo 324 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

SEGUNDA.- Dispóngase al Departamento de Gestión de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal la elaboración de un plan de comunicación, en el plazo de 60 días incluyente que contenga un audio y video en el idioma kichwa con lenguaje de señas sobre el contenido de esta Ordenanza, un texto en el sistema Braille, y se realice brigadas informativas a establecimientos educativos, instituciones públicas y privadas con el fin de que sea difundido entre la ciudadanía del cantón.

TERCERA.- Dispóngase a la Dirección de Gestión de Turismo que en el plazo de 60 días a partir de la sanción de la presente Ordenanza elabore una guía de hoteles y demás centros turísticos que cuenten con las facilidades y accesibilidad para las personas con discapacidad y movilidad reducida con el objetivo de difundir el turismo accesible.

Dado en la sala de sesiones del Concejo Municipal de Riobamba a los veinte y tres días del mes de junio de dos mil quince.

Ing. Napoleón Cadena Oleas
ALCALDE DE RIOBAMBA

Dr. Iván Paredes García
SECRETARIO GENERAL DEL CONCEJO

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN: El infrascrito Secretario General del Concejo Cantonal de Riobamba, **CERTIFICA: Que, LA ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA,** fue discutida y aprobada por el Concejo Municipal de Riobamba en sesiones realizadas el 5 de mayo y 23 de junio de 2015.- **LO CERTIFICO.**

Dr. Iván Paredes García
SECRETARIO GENERAL DEL CONCEJO

SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO.- Una vez que la presente **ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA,** ha sido conocida y aprobada por el Concejo Municipal en las fechas señaladas; y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 324 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, remítase al señor Alcalde del Cantón, en seis ejemplares, a efecto de su sanción legal.- **CÚMPLASE.-**

Riobamba, 1 de julio de 2015

Dr. Iván Paredes García
SECRETARIO GENERAL DEL CONCEJO

ALCALDÍA DEL CANTÓN RIOBAMBA.- Una vez que el Concejo Municipal ha conocido, discutido y aprobado **LA ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA,** la sanciono y dispongo su publicación, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo Art. 324 del Código

Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, a efecto de su vigencia y aplicación legal.-

EJECÚTESE.- NOTIFÍQUESE.-

Riobamba, 1 de julio de 2015.

Ing. Napoleón Cadena Oleas
ALCALDE DE RIOBAMBA

CERTIFICACIÓN.- El infrascrito Secretario General del Concejo de Riobamba,
CERTIFICA QUE: El Ing. Napoleón Cadena Oleas, Alcalde del Cantón Riobamba, proveyó y firmó la Ordenanza que antecede, en el lugar y fecha señalados. **LO CERTIFICO:**

Dr. Iván Paredes García
SECRETARIO GENERAL DEL CONCEJO

WPC/Imm.

PROYECTO DE ORDENANZA PARA LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En el cantón Riobamba existen 12243 personas con discapacidad que representa el 4.64% de la población del Cantón, encontrándose un porcentaje mayor en el área urbana con 7369 personas con discapacidad que equivale al 60.18%, y en el área rural 4874 personas que corresponden al 39.81%.

Según el tipo de discapacidad tenemos:

La discapacidad física motora es la de mayor incidencia con un total de 3023 personas de las cuales 2873 que corresponden al 95.03% se encuentran en el área urbana y 150 que corresponde al 4.96% están en el área rural.

La discapacidad visual ocupa el segundo lugar de discapacidades con un total de 1972 personas de las cuales en el área urbana hay 1863 que equivale al 94.47%, y en el área rural 109 que corresponde al 5.52%.

En tercer lugar encontramos la discapacidad auditiva con un total de 1291 personas en cuya área urbana se encuentran 1214 personas que corresponde al 94.03% y 77 personas en el área rural cuyo porcentaje corresponde al 5.96%.

Las personas con discapacidad y movilidad reducida cuyo porcentaje poblacional es alto dentro del cantón Riobamba requiere atención prioritaria y preferencial tal como lo dispone la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Discapacidades y demás normas pertinentes para equiparar la igualdad de oportunidades, y para lo cual se requiere medios de accesibilidad bajo los parámetros que establece las normas INEN que facilite la accesibilidad al espacio físico.

En este sentido dadas las facultades y atribuciones normativas que le confiere el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización a los Gobiernos Autónomos Descentralizados para por medio de ordenanzas legislar asuntos pertinentes a sus competencias, se hace indispensable la aprobación del cuerpo normativo que facilite la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico y al espacio público y así hacer de Riobamba una ciudad accesible e inclusiva.

La Ordenanza N° 014-2010 denominada “Ordenanza reformativa al Código Municipal que incorpora la ordenanza para la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de recreación para personas y grupos de atención prioritaria” no se encuentra acorde a las necesidades de las personas con discapacidad y movilidad reducida, por cuanto carece de normas claras que permitan un entorno accesible basados en las normas INEN vigentes y no cuentan con procedimientos y sanciones que efectivicen el cumplimiento de las disposiciones de la ordenanza, razón por la cual la presente propuesta de Ordenanza de eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas establecerá el marco jurídico dentro del cual la aplicabilidad de la misma se realice de forma efectiva.