

TERCER SONDEO DE OPINIÓN CIUDADANA DE INSTITUCIONES, AUTORIDADES Y ASPECTOS LOCALES

ZONA URBANA DEL CANTÓN AMBATO

A partir del 2 de marzo del presente año, se realiza el levantamiento de información para la tercera ronda del “Sondeo de opinión ciudadana de instituciones, autoridades y aspectos locales en la zona urbana del cantón Ambato”, por el equipo técnico del Observatorio Económico y Social de Tungurahua (OBEST) de la Universidad Técnica de Ambato, con una duración de 7 días calendario.

La metodología empleada para el presente estudio tiene similares características aplicadas en la primera y segunda ronda del sondeo y descritas en los Boletines de Coyuntura N° 3 y 5 del OBEST de diciembre de 2014 y junio de 2015 respectivamente.

El universo objeto de estudio corresponde a los 165.185 pobladores que residen en la zona urbana del cantón Ambato (INEC - Censo 2010). La muestra calculada es de 669 personas a quienes se aplica la encuesta de acuerdo a la estratificación de 49 zonas urbanas censales determinadas por el INEC (2010), con un coeficiente de confiabilidad del 95% y un error probable del 4%.

A partir del análisis de la información se evidencia que el 54% de los encuestados fueron mujeres y el 46% hombres. El 40% de los encuestados tienen estudios de bachillerato; el 38% posee educación superior; el 19% educación básica; el 1% posgrado y el 1% ningún nivel de instrucción, porcentajes que se mantienen respecto a los resultados de la segunda ronda¹

En esta tercera ronda de investigación se mantienen las preguntas de percepción sobre la imagen de las instituciones; credibilidad de autoridades; la calidad del suministro de los servicios y transporte públicos; y, la opinión que tienen los ciudadanos urbanos sobre las universidades.

A esta investigación, se incorporaron nuevas preguntas sobre la percepción en:

- Servicio de matriculación vehicular
- Uso de fotorradares
- Actos delincuenciales

Información que permite realizar análisis relevantes del contexto sociodemográfico del cantón.

La variable edad, permitió evidenciar un promedio de 43,4 años para el total de informantes, edad máxima de 73,5 años y mínima de 23,5.

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

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

1. Imagen de las instituciones
2. Credibilidad de las autoridades
3. Aspectos locales:

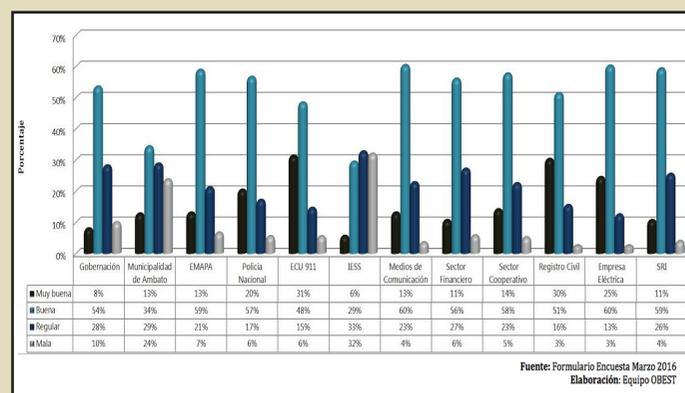
- Calidad de suministros públicos
- Calidad de servicio transporte público
- Servicio de matriculación vehicular
- Uso fotorradares y seguridad vial
- Actos delincuenciales

4. Imagen de las Universidades

1. Imagen de las Instituciones de Ambato y la Provincia de Tungurahua

Se pregunta a los encuestados de acuerdo a su percepción cuál es la cualidad que asignan a las instituciones públicas y privadas que operan en Ambato, para lo cual tienen cuatro opciones de respuesta: “muy buena”; “buena”; “regular” y “mala”, con respecto a la imagen de doce entidades: Figura 1

Figura 1. Percepción ciudadana sobre imagen institucional, zona urbana del cantón Ambato marzo, 2016



La opinión de los ciudadanos ambateños sobre la imagen de las instituciones públicas y privadas, se expresa en los siguientes resultados:

Escalas	Mejor puntuadas
Muy buena	ECU911
Buena	EEASA
Regular	IESS
Mala	IESS

Con la finalidad de establecer una comparación de los resultados del primer, segundo y tercer sondeo de opinión ciudadana, se presenta el análisis que relaciona el índice de percepción ciudadana sobre imagen institucional aplicada en diciembre 2014; junio 2015; y, marzo 2016, evidenciando los resultados en la figura 2

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

Es importante indicar que en este apartado existen diferencias entre la primera, segunda y tercera ronda, específicamente en lo que respecta las instituciones a ser evaluadas y para un mejor análisis, se detalla en la tabla 1.

¹1 ronda sondeo de percepción ciudadana junio 2015 (OBEST)

Tabla 1. Detalle de instituciones evaluadas en las tres rondas de sondeo 2014-2016²

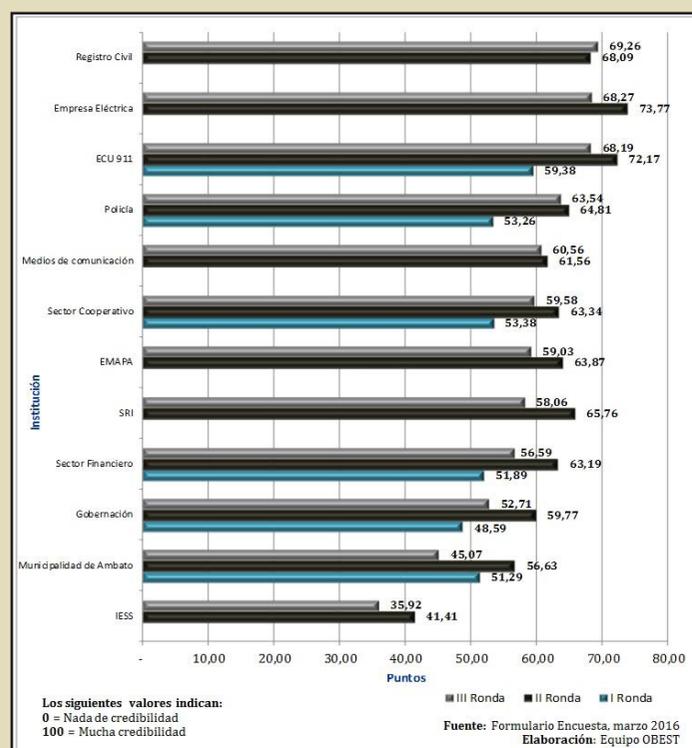
Institución	I Ronda	II Ronda	III Ronda
ECU 911	●	●	●
EMAPA	●	●	●
Empresa Eléctrica	●	●	●
Gobernación	—	●	●
IESS	—	●	●
Medios de comunicación	—	●	●
Municipalidad de Ambato	●	●	●
Policía	—	●	●
Registro Civil	●	●	●
Sector Cooperativo	●	●	●
Sector Financiero	—	●	●
SRI	—	●	●

Fuente: Formulario Encuesta Marzo 2016
Elaboración: Equipo OBEST

El índice de percepción ciudadana de la imagen institucional se elabora en base a las frecuencias de respuesta descritas en la figura 1, las que se ponderan en una escala de 0 a 100 puntos.

Cabe recalcar que el índice no mide ni evalúa la gestión y desempeño de estos establecimientos. Con este antecedente se puede presentar el **ranking de percepción de imagen** en la figura 2.

Figura 2. Índice de Percepción ciudadana sobre imagen institucional, en la zona urbana del cantón Ambato (escala: 0 a 100 puntos)



Se expone el análisis de las instituciones en tres dimensiones: 1) mejor puntuada, 2) menor puntuada; y, 3) varianza entre valoraciones obtenidas en la segunda y tercera ronda.

² Tres rondas de sondeo de percepción ciudadana: diciembre 2014, junio 2015 y marzo 2016

Primera dimensión: Los datos sitúan al Registro Civil con 69,26 puntos, siendo esta la mejor puntuada de las doce instituciones evaluadas, por tanto, se evidencia una percepción positiva de los ambateños a la imagen que proyecta esta entidad en un contexto general.

La comparativa en esta dimensión muestra que en la tercera ronda, el Registro Civil lidera el grupo de instituciones evaluadas (69,26 puntos) reemplazando a la Empresa Eléctrica que en la segunda Ronda ocupó el primer puesto (73,77 puntos), tomando en cuenta que los sujetos encuestados son quienes asignan atributos o cualidades a una institución derivadas de su vivencia.

Segunda dimensión: La puntuación más baja tiene el IESS con 35,92 puntos, reflejando la opinión negativa de los sujetos encuestados, respecto a esta institución.

Manteniendo el mismo esquema de análisis que la dimensión anterior, respecto a la comparativa entre la segunda y tercera ronda, el IESS se mantiene en el último puesto en el ranking de percepción.

Tercera dimensión: Los datos de la tercera ronda, muestran que once de las doce instituciones evaluadas registran una tendencia decreciente con respecto a los resultados de la segunda ronda.

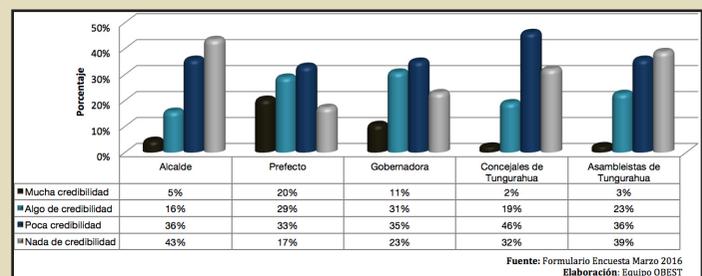
El Registro Civil es la única institución de las doce valoradas que refleja un crecimiento (2%), es decir, los ciudadanos ambateños opinan positivamente de este organismo por reiterada ocasión (II y III ronda).

Por lo contrario, al establecer una relación entre las puntuaciones de la segunda ronda (56,63) y la tercera (45,07), la variación negativa con mayor peso, es para el GAD- Municipalidad de Ambato (-20%), datos con los que mantiene la penúltima posición del listado de instituciones, pero con una tendencia decreciente.

2. Credibilidad de las autoridades de Ambato y la provincia de Tungurahua

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

Figura 4. Percepción ciudadana de credibilidad de autoridades locales, de la zona urbana del cantón Ambato marzo 2016



La comparación del índice de credibilidad de autoridades locales en las tres rondas del sondeo (diciembre 2014, junio 2015 y marzo 2016).

Los datos de la primera y segunda ronda presentan un escenario a la baja para todas las dignidades, pero el orden del ranking no varía, de primero a quinto lugar: Prefecto de la Provincia de Tungurahua, Alcalde, Gobernadora, Concejales del cantón Ambato; y, finalmente Asambleístas de Tungurahua.

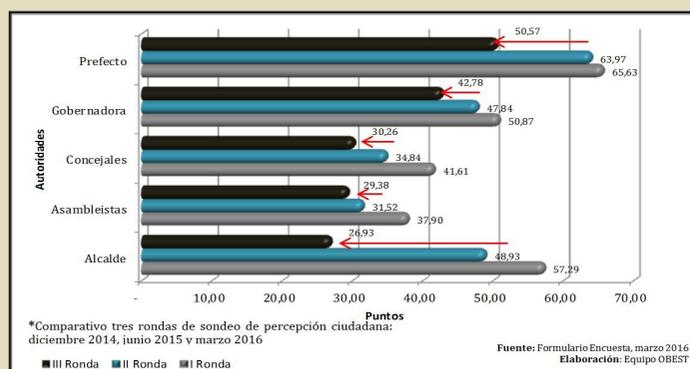
En la tercera ronda, se mantiene la tendencia decreciente de credibilidad, pero en esta ocasión la tabla de posicionamiento se modifica y tiene el siguiente resultado, de primero a quinto lugar:

Prefecto de la Provincia de Tungurahua, Gobernadora, Concejales del cantón Ambato, Asambleístas de Tungurahua; y, finalmente el Alcalde.

Respecto a la variación decreciente de la credibilidad a las autoridades que manifiestan los ciudadanos ambateños, se hace una comparación al índice calculado entre los datos de la segunda y tercera ronda.

En primer lugar se ubica el Prefecto de la Provincia de Tungurahua con un índice de 50,57 puntos, la disminución fue de 13,41 puntos; seguido de la Gobernadora con 42,78 puntos y bajó 5,06 puntos; en tercer lugar es para los Concejales del cantón Ambato con 30,26 puntos, su decrecimiento fue de 4,58 puntos; la cuarta posición tienen los Asambleístas de Tungurahua con 29,38 puntos, esto es 2,14 puntos menos que en el segundo sondeo; y, finalmente está el Alcalde con 26,93 puntos con una notable reducción de 22 puntos.

Figura 5. Índice de percepción ciudadana de autoridades locales, de la zona urbana del cantón Ambato 2014-2016*



3. Aspectos Locales

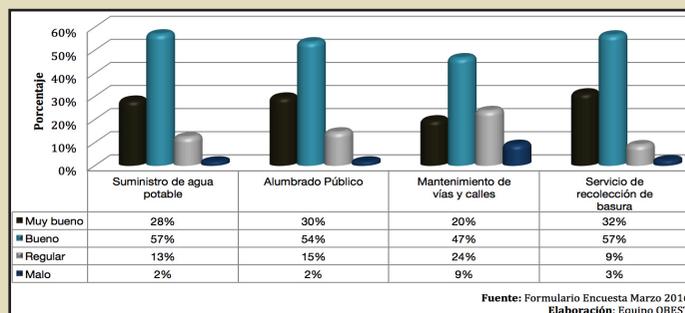
Se da esta definición a los servicios receptados por los ciudadanos a través de los servicios como: transporte público; matriculación vehicular y fotorradares. Además actos delincuenciales, derivados de la inseguridad del cantón Ambato

Calidad de suministros públicos

El mayor peso porcentual en la escala "Muy Bueno" es el servicio de recolección de basura, la escala "Bueno" se sitúa el suministro de agua potable y nuevamente el servicio de recolección de basura con una frecuencia porcentual de 57% para ambos. El 9% de la población considera que el mantenimiento de vías y calles es "Malo", siendo éste el de mayor peso en esta escala en comparación a los otros suministros evaluados.

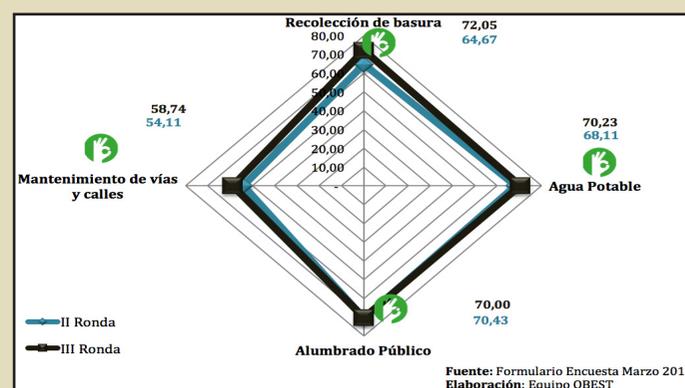
El índice de percepción ciudadana sobre la credibilidad de autoridades, indica que una persona es creíble cuando posee en sí atributos que le hacen acreedor de la confianza de las personas, a la aprobación de su ejemplo, discurso y representatividad en su cargo, (Burgoa, L., 1995: 49) mas no evalúa a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

Figura 6. Percepción sobre el suministro de servicios básicos en la zona urbana del cantón Ambato marzo 2016



En cuanto al índice de percepción calculado, se muestran los siguientes resultados, el más representativo es recolección de basura con 72,05 puntos.

Figura 7. Índice de percepción ciudadana de los servicios públicos en la zona urbana del cantón Ambato marzo 2016

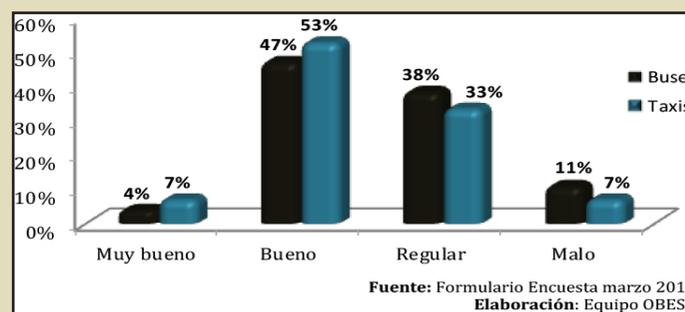


A partir de la segunda ronda del Sondeo de Opinión Ciudadana aplicado en las zonas urbanas del cantón Ambato se consulta a los informantes sobre la percepción que tienen de ciertos suministros públicos, es así, que al momento de calcular el índice de percepción ciudadana sobre éstos, se evidencia un crecimiento en cada uno de ellos, ubicándose en primer lugar el servicio de recolección de basura a diferencia de la segunda Ronda en donde el suministro de alumbrado público se ubicó en primer lugar. En ambos estudios realizados el servicio con menos puntos, en tanto al índice de percepción ciudadana, corresponde al mantenimiento de vías y calles.

Calidad del transporte público

Se consulta a los ciudadanos que residen en la zona urbana del cantón Ambato, sobre la calidad del servicio del transporte público tanto de buses como taxis de manera independiente, para que seleccionen su percepción en función de las siguientes escalas: "Muy bueno", "Bueno"; "Regular" y "Malo".

Figura 8. Percepción sobre la calidad del servicio de transporte público, en la zona urbana del cantón Ambato marzo 2016

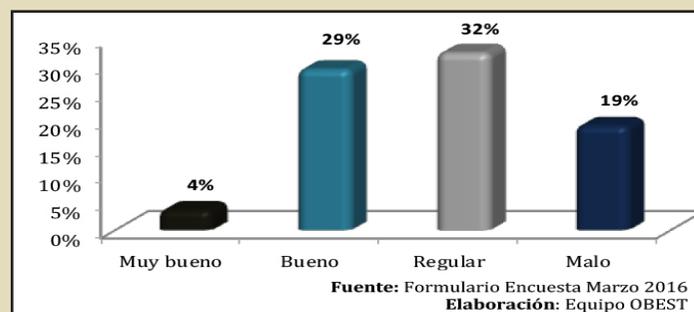


En general se observa que casi la mitad de los encuestados tienen una “Buena” percepción del servicio que proveen buses y taxis, sin embargo, tres de cada diez personas consideran que el servicio es regular. En cuanto a la percepción negativa, apenas la décima parte de los sujetos encuestados opinan que el servicio que brindan los buses es “malo” y en menor participación se registra la apreciación sobre el servicio de taxis (7%).

Percepción sobre el servicio de matriculación vehicular

La interrogante se plantea a la opinión que tienen los ambateños de la zona urbana al servicio que realiza el GAD Municipalidad de Ambato en la matriculación vehicular, con opciones de respuesta, como: “Muy buena”; “Buena”; “Regular” y “Mala”.

Figura 9. Percepción de la comunidad ambateña al servicio de matriculación vehicular, marzo 2016



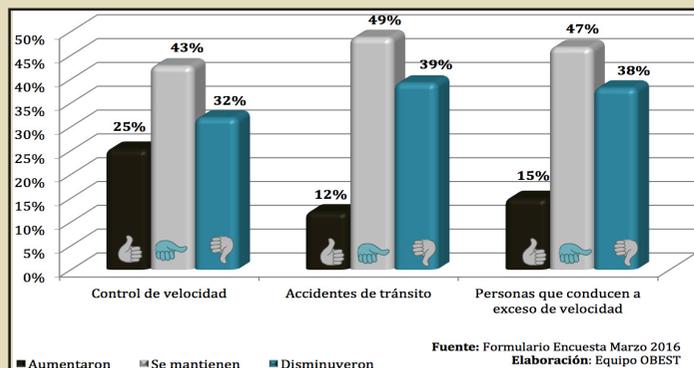
Más del cincuenta por ciento de la población ha calificado el servicio de matriculación vehicular entre las escalas de “Buena” y “Regular”, sin embargo se observa que más de un cuarto de la muestra encuestada consideran al servicio como “Malo” a diferencia del reducido 4% que lo ha calificado como “Muy Bueno”.

Percepción ciudadana del uso de fotorradares y seguridad vial

La implementación de los fotorradares en la ciudad de Ambato, es parte del control de acciones de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial que tienen como competencia el GAD Municipalidad de Ambato a través de su Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad- DTTM, con el propósito de reducir los accidentes de tránsito y resguardar la vida de las personas (GADMA,2015).

Con la argumentación indicada se consulta a los pobladores locales su criterio respecto al manejo y gestión de tránsito según las siguientes variables: control de velocidad, disminución de accidentes de tránsito, educación vial y asignación de multas, con opciones de respuesta: “Muy de acuerdo”, “De acuerdo”; “En desacuerdo” y “Muy desacuerdo”

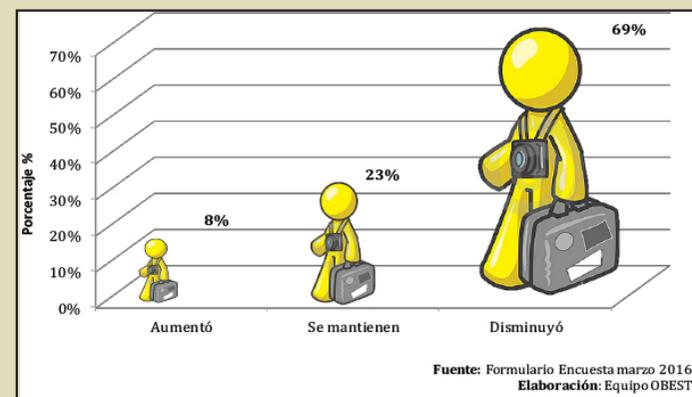
Figura 10. Percepción ciudadana el uso de fotorradares y seguridad vial en la zona urbana del cantón Ambato, marzo 2016



En general cuatro de cada diez encuestados considera que el control de velocidad, los accidentes de tránsito y las personas que conducen en exceso de velocidad se han mantenido a partir de la implementación de fotorradares en el cantón Ambato, sin embargo, existe también una percepción positiva sobre la disminución de cada uno de los aspectos investigados, es el caso de disminución de accidentes de tránsito con 39%.

Adicionalmente se busca captar la opinión de los ciudadanos respecto a la influencia que tiene el uso de los fotorradares en el turismo local, obteniendo los siguientes resultados

Figura 11. Percepción ciudadana de uso de fotorradares en cuanto a turismo en la zona urbana del cantón Ambato, marzo 2016



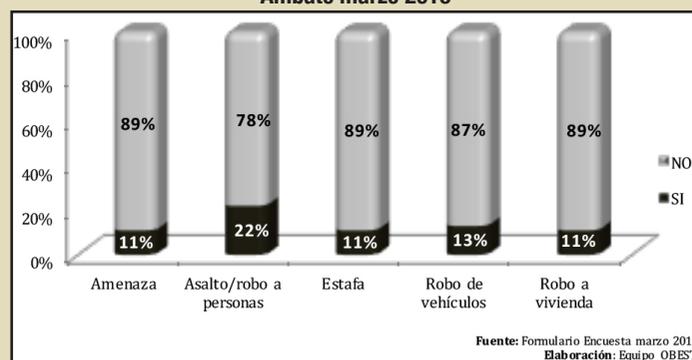
El 69% de los encuestados coincide de acuerdo a su percepción que a partir de la implementación de fotorradares en Ambato, el turismo ha disminuido en el cantón, frente a la opinión de casi un cuarto de la muestra (23%) que cree se ha mantenido. Apenas el 8% considera que el turismo ha aumentado.

Actos delictivos

La Ley de Seguridad Pública y del Estado en su artículo 23, manifiesta que: “La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador”(RO 35, 2009)

El objetivo principal de esta pregunta es identificar el tipo de acto delictivo más común que tienen los ciudadanos del Cantón Ambato, de manera directa o indirecta como consecuencia de los delitos: amenaza, asalto/robo a personas; estafa; robo a vehículos o sus partes; robo a vivienda

Figura 12. Tipos de actos delictivos en la zona urbana Cantón Ambato marzo 2016



En la segunda Ronda del sondeo de opinión ciudadana aplicado en las zonas urbanas del cantón Ambato se evidenció que más de la mitad de los encuestados perciben que Ambato es una ciudad segura, sin embargo, también se registró un porcentaje significativo (44.2%) de encuestados que opinaron que viven en una ciudad insegura.

En el presente sondeo cambia el giro de la interrogante sobre seguridad ciudadana, se consulta sobre el tipo de acto delictuoso del cual hayan sido víctima los encuestados.

En las distintas opciones consultadas, un tercio (25%) de los informantes afirman haber sido víctimas de algún acto delictuoso, sin embargo, dos de cada diez personas han sufrido asalto en el último año transcurrido, siendo éste delito el más frecuente, seguido de robo de vehículo o sus partes con 13% de víctimas.

4. Percepción de la Imagen de las Universidades en el cantón Ambato

Por la importancia que refiere la actividad académica en el desarrollo del país, se considera relevante conocer la opinión ciudadana sobre la imagen de las instituciones de educación superior locales: Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES, Universidad Indoamérica, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato y Universidad Técnica de Ambato.

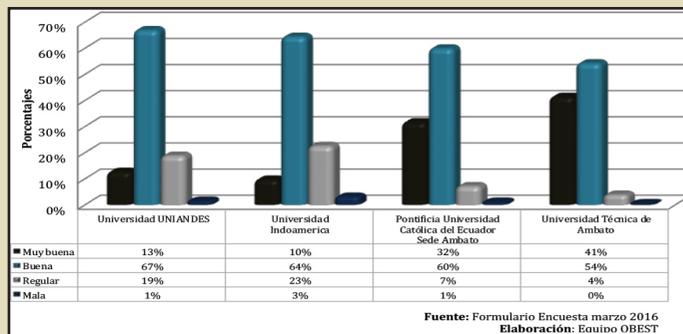
La definición del índice de percepción ciudadana sobre la imagen de las universidades locales, es igual al índice de percepción ciudadana sobre imagen institucional, es decir que no se evalúa su gestión o calidad, sino más bien cómo las personas observan a la institución académica, indistintamente si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

En la estructura de la pregunta se plantea cuatro opciones: “muy buena”; “buena”; “regular” y “mala”.

Referencias:

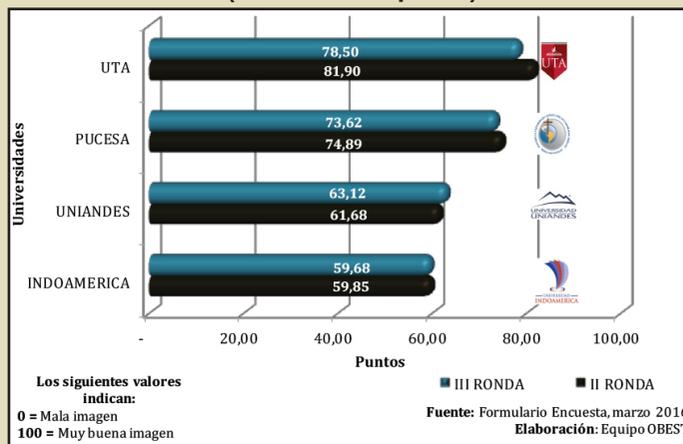
- AGUILAR, J., La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas. Línea de base del plan de acción asociado para el crecimiento, Instituto Universitario de Opinión Pública (IUDOP), de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), 2013.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2009). Registro oficial N°35, suplemento del 29 de septiembre del 2009. Artículo 23. Pag.7. Recuperado en: http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ley_de_seguridad_publica_y_del_estado.pdf
- BURGOA, L., Palabras y creencias, Universidad de Murcia, 1995
- GADMA (2015). Noticias virtuales. Recuperado en: <http://www.ambato.gob.ec/ambato-es-una-ciudad-segura-con-reduccion-de-accidentes-de-transito>
- IBOPE Inteligencia, Índice de confianza social Chile - 1ra medición, septiembre 2011.
- MORENO, A., Confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada, Centro de estudios sociales y de opinión pública México, 2010.
- MUÑOZ, M., Protocolo y relaciones públicas, Madrid España, 2010.
- SÁNCHEZ, R., Gestión y psicología en empresas y organizaciones, ESIC Editorial, 2014

Figura 13. Percepción ciudadana sobre la imagen de las universidades locales, en la zona urbana del cantón Ambato, marzo 2016



De las cuatro universidades descritas en el párrafo anterior, la calidad que prevalece es “buena” para más de la mitad de los encuestados. Los resultados a detalle se presentan en la figura 13.

Figura 14. Índice de percepción ciudadana sobre la imagen de las universidades locales, en la zona urbana del cantón Ambato (escala: 0 a 100 puntos)



Los resultados registran las siguientes posiciones: primer lugar la Universidad Técnica de Ambato (78,50 puntos); segundo la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato (73,62 puntos); en tercer puesto la Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES (63,12 puntos) y en cuarta posición la Universidad Indoamérica (59,68 puntos).

Estos datos comparados con el segundo sondeo presentan ligeras variaciones decrecientes, a excepción de UNIANDES que crece 1,44 puntos (ver figura 14).

Elaboración:

Coordinación General

Econ. Diego Proaño C., Mg.

Análisis Diseño e interpretación

Econ. Juan Pablo Martínez M.,Mg.

Econ. Ana María Sánchez T.

Lic. Lorena Rivera B., MSc.

Planificación de trabajo de campo

Econ. Tatiana Vayas C.

Econ. Ana María Sánchez T.

Econ. Juan Pablo Martínez M.,Mg.

Lic. Lorena Rivera B.,MSc.

Ing. Carolina Freire P.

Ing. Fernando Mayorga N.

Levantamiento de Información

Supervisión equipo técnico OBEST

Encuestadores OBEST

Aman Marcelo

Auz Carolina,

Cáceres Andrea

Córdova Alex,

Guerrero Israel,

Jiménez Fernando,

Maldonado Galo,

Mayorga Adrián,

Naranjo Andrés,

Pazmiño Michelle,

Pozo Estefanía,

Saltos Russell,

Sánchez Jessica,

Toa Mónica,

Velastegui Jairo,

Villagómez Verónica