

**ESTUDIO DE CARACTERIZACION SOCIAL, ECONOMICA Y
ANALISIS DE EVALUACION DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE
LA POBLACION DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
EN REFERENCIA AL PROYECTO DEL METRO DE LA CIUDAD
DE QUITO**

ELABORADO POR:

SPECTRUM OPINION Y MERCADO

Una empresa de Corporación Ekos



www.Ekosnegocios.com

QUITO, OCTUBRE DE 2012

Contenido

INTRODUCCION.	8
1. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES RELEVANTES DEL PROYECTO METRO DE QUITO	9
1.1. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES RELEVANTES	10
1.2. TRANSPORTE PÚBLICO	13
1.2.1 Dirigentes de Cooperativas de buses	14
1.2.2 Conductores de colectivos y articulados	17
1.2.3 Usuarios de transporte colectivo	18
1.2.4 Dirigentes de las Cooperativas de taxis	20
1.2.5 Conductores de taxis	23
1.2.6 Usuarios de taxis	24
1.3. TRANSPORTE PRIVADO	25
1.3.1 Usuarios de vehículos particulares	25
1.3.3 Vigilantes y cuidadores de estacionamientos	27
1.4. TRANSPORTE NO MOTORIZADO	28
1.4.1 Peatones	28
1.4.2 Ciclistas	29
1.5. ENTIDAD DE CONTROL Y SERVICIO PÚBLICO	30
1.4.1 Policía Metropolitana	30
1.4.3 Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos	31
1.4.4 Órganos reguladores y de Control	33
1.6. SECTORES PRODUCTIVOS	34
1.6.1 PYMES	34
1.6.2 Grandes Empresas	36
1.6.3 Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción	38
1.6.4 Líderes de opinión	41
1.7. COLECTIVOS DE MOVILIDAD Y SOCIEDAD CIVIL	44
1.7.1 Asociaciones y ONGs de movilidad	44
1.7.2 Académicos	46

1.7.3 Asociaciones de vecinos	48
1.7.4 Líderes barriales	49
1.8. ACTORES POLÍTICOS	50
1.9. HOGARES	52
1.10. ACTORES EN EL ÁREA DE INFLUENCIA	53
1.10.1 Hogares vecinos	54
1.10.2 Propietarios de negocios formales	55
1.10.3 Vendedores ambulantes en el área de influencia	56
1.11. RESULTADOS GENERALES	57
2. METODOLOGIA.	58
2.1 METODOLOGIA FASE CUANTITATIVA	58
2.2 METODOLOGIA FASE CUALITATIVA.	60
3. ANALISIS CUANTITATIVO POR ACTOR RELEVANTE	62
3.1 CONDUCTORES DE COLECTIVOS	62
3.2 CONDUCTORES DE TAXIS	65
3.3 HOGARES VECINOS	68
3.4 CICLISTAS	73
3.5 USUARIOS DE VEHICULOS PRIVADOS	77
3.6 PEATONES	80
3.7 VIGILANTES DE ESTACIONAMIENTOS	86
3.8 USUARIOS COLECTIVOS	91
3.9 USUARIOS TAXIS	96
3.10 POBLACION EN GENERAL NO DISTRIBUIDA EN ZONAS DE INFLUENCIA.	101
4. ANALISIS CUALITATIVO POR ACTOR RELEVANTE	106
4.1 CLASE POLITICA LOCAL	106
4.2 DIRIGENTES DE COOPERATIVAS DE BUSES	109
4.3 DIRIGENTES DE COOPERATIVAS DE TAXIS	120
4.4 ADMINISTRADORES DE ESTACIONAMIENTOS	125
4.5 ASOCIACIONES Y ONGS	130
4.6 GREMIOS DE PROFESIONALES, CAMARAS DE PRODUCCION Y CONSTRUCCION	135

4.7 EMPRESAS PUBLICAS Y MUNICIPALES	139
4.8 ACADEMIA, DECANOS DE FACULTADES.	143
4.9 NEGOCIOS CERCANOS A ESTACIONES	149
4.10 ORGANOS REGULADORES Y DE CONTROL	156
4.11 POLICIA METROPOLITANA	159
4.12 LIDERES DE OPINION	161
4.13 VENDEDORES AMBULANTES	164
4.14 PEQUEÑAS, MEDIANAS Y GRANDES EMPRESAS	167
4.15 LIDERES BARRIALES Y ASOCIACIONES DE VECINOS	174
5. PRIORIZACION DE ACTORES RELEVANTES EN BASE A LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS.	177
5.1 ANALISIS RTROSPECTIVO POR ACTOR RELEVANTE PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DE CADA ACTOR.	177
5.1.1 Ciclistas	179
5.1.2 Conductores de Taxis	179
5.1.3 Peatones	180
5.1.4 Conductores de Colectivos	180
5.1.5 Vigilantes	181
5.1.6 Usuarios de Taxis	181
5.1.7 Usuarios de Colectivos	181
5.1.8 Hogares Vecinos	182
5.1.9 Ciudadanos en general	182
5.1.10 Propietarios de vehículos propios	182
5.1.11 Administradores de estacionamientos	183
5.1.12 Policía Metropolitana	184
5.1.13 Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos	184
5.1.14 Órganos reguladores y de Control	185
5.1.15 Pymes y Grandes empresas	185
5.1.16 Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción	186
5.1.17 Líderes de opinión	186
5.1.18 Asociaciones y ONGs de movilidad	187

5.1.19 Académicos	187
5.1.20 Líderes barriales y Asociaciones de vecinos	187
5.1.21 Actores políticos	188
5.1.22 Propietarios de negocios formales	188
5.1.23 Vendedores ambulantes en el área de influencia	189
5.2 ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN DE ACTORES RELEVANTES.	189
5.2.1 Análisis de Posición vs Influencia.-	190
5.2.2 Posición vs Tolerancia	195
5.2.3 Interés vs Influencia	197
5.2.4 Resumen de Actores priorizados	200
6. IMPACTO EN EL INGRESO FAMILIAR DE LOS USUARIOS POTENCIALES DEL METRO PARA QUITO.	201
7. MATRIZ FODA POR GRUPO DE INTERES	203
FODA GENERAL	203
FODA ADMINISTRADORES DE ESTACIONAMIENTOS	204
FODA ASOCIACIÓN VECINOS Y LIDERES BARRIALES	204
FODA CAMARAS Y GREMIOS	205
FODA DECANOS DE FACULTADES Y ACADÉMICOS	206
FODA DIRIGENTES COOPERATIVAS DE BUSES	207
FODA DIRIGENTES COOPERATIVAS DE TAXIS	208
FODA EMPRESAS PÚBLICAS	208
FODA LÍDERES DE OPINIÓN	209
FODA NEGOCIOS CERCANOS	209
FODA ONG'S Y ASOCIACIONES	210
FODA ÓRGANOS POLICIA METROPOLITANA	211
FODA ÓRGANOS REGULARES Y DE CONTROL	212
FODA POLÍTICOS LOCALES	212
FODA VENDEDORES AMBULANTES	212
FODA CICLISTAS	213
FODA CIUDADANOS EN GENERAL	213

FODA CONDUCTORES COLECTIVOS	214
FODA CONDUCTORES TAXIS	215
FODA EMPRESAS GRANDES Y PYMES	215
FODA HOGARES VECINOS	216
FODA PEATONES	216
FODA USUARIOS TRANSPORTE COLECTIVO	217
FODA USUARIOS TAXIS	217
FODA USUARIOS VEHÍCULOS PRIVADOS	218
FODA VIGILANTES	218
8. ESTRATEGIA DE COMUNICACION.	219
8.1 ALCANCE	219
8.2 DEFINICIONES	219
8.3 BRAND KEY	220
8.3.1 GRUPO OBJETIVO	220
8.3.2 DAFO	221
8.3.2.1 DEBILIDADES	222
8.3.2.2 AMENAZAS	222
8.3.2.3 FORTALEZAS	223
8.3.2.4 OPORTUNIDADES	223
8.3.2.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	223
8.3.3 INSIGHTS Y DRIVERS	224
8.3.3.1 INSIGHTS y DRIVERS	224
8.3.3.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	225
8.3.4 BRAND DNA	225
8.3.4.1 INTRINSECOS	226
8.3.4.2 EXTRINSECOS	227
8.3.4.3 VALORES	228
8.3.4.4 PERSONALIDAD	230
8.3.4.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	232
8.3.4.6 BENEFICIOS, ATRIBUTOS Y VALORES POR ETAPAS	232

8.4. DETERMINACION DE PRINCIPALES ACTORES	234
8.4.1 MATRIZ RGV	236
8.4.2 CARACTERISTICAS GRUPO DE INTERÉS	237
8.5. ESTRATEGIA COMUNICACIONAL	240
8.5.1 OBJETIVO	240
8.5.2 ESTRATEGIA	240
8.5.3 IMPLEMENTACION	241
8.5.3.1 ETAPAS	241
8.5.3.2 EQUIPO RECOMENDADO	241
8.5.4 ESTRATEGIA DE MEDIOS	242
9. ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	245
9.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS	245
9.2 DOS CONSIDERACIONES PREVIAS PARA LA RS EN UNMQ	257
9.2.1 AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN	259
9.2.2 AL EXTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN	264
9.3 MODELO DE GESTIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA UNMQ	270
9.4 LINEAMIENTOS DE GESTIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL EN RS PARA LA UNMQ	280
9.5 OTRAS ESTRATEGIAS PUNTUALES PARA RESPONSABILIDAD SOCIAL ENMARCADAS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN	284

INTRODUCCION.

La construcción del proyecto del metro de Quito es una de las obras de infraestructura de mayor relevancia a nivel nacional que se construirán en los próximos años, el proyecto tiene como finalidad integrar el sistema de transporte colectivo, con el objeto de disminuir el tiempo de transporte y dar alternativas a la ciudadanía para una movilidad más eficiente, ágil y segura.

Sin embargo como todo proyecto grande de infraestructura, el espectro de la población involucrada es amplio, por lo que es necesario conocer las características, inquietudes, posición, beneficios e incidencia del proyecto en los distintos grupos sociales, con el fin de identificar los factores sensibles que identifica la población, conocer el grado de adhesión y mitigar los posibles impactos negativos que se pueden generar en el proceso de ejecución de la obra y la operación del metro de Quito.

Por esta razón la empresa pública metropolitana Metro de Quito ha contratado la elaboración de un estudio cuantitativo y cualitativo, que permita conocer el perfil socioeconómico y la caracterización, posición, información y afectación de los principales actores relevantes que estarán involucrados en el desarrollo de la construcción y operación del metro de Quito.

La información recabada en el estudio permitirá conocer la situación socioeconómica de la población a lo largo del trazado de las estaciones del metro de Quito, , para que en base a esta información y a las características relevantes identificadas se puedan realizar estrategias de mitigación y comunicación, que ayuden a la integración de la sociedad en torno a la ejecución exitosa del proyecto.

De esta forma en el presente estudio se analizará la información principal recabada tanto cuantitativa como cualitativamente, para que en base los resultados obtenidos se conozca la caracterización socioeconómica, el grado de aceptación del proyecto, el grado de información que tiene la ciudadanía y los beneficios y perjuicios que identifica antes del inicio de las obras de construcción. Para de esta forma dejar sentadas las bases para realizar estudios posteriores que permitan dar seguimiento al cambio de posición, impacto y percepción una vez que empiecen las fases de construcción y operación del proyecto.

1. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES RELEVANTES DEL PROYECTO METRO DE QUITO

La construcción del Proyecto del Metro tiene diversos actores relevantes tanto por el impacto que les genera el proceso, así como por la importancia que puede tener la posición que asuman en este caso. Si bien se estima que toda la población de Quito en su conjunto se verá influenciada por el proyecto, es necesario identificar aquellos actores con la mayor influencia posible dentro del proceso. De la misma forma, ya que éste debe ser un proceso incluyente, es fundamental trabajar con una amplia gama de actores que permita evaluar la posición de cada uno de ellos frente al proyecto y así establecer el impacto que el mismo les puede generar, de la misma forma que las acciones que pueden emprenderse.

En este trabajo se contempla la realización de un levantamiento que permita trabajar con amplia información, pero que a la vez facilite realizar una comparación entre actores como se explica en el documento de metodología del levantamiento. Los principales aspectos que se buscan evaluar se enfocan hacia la apreciación del transporte en la ciudad, la posición frente al Proyecto del Metro y los impactos que se estima éste puede generar.

A nivel de actores, se trabajó considerando algunos puntos fundamentales para su identificación, es así que se analizaron grandes grupos en función de su relación con el proyecto. En primer lugar se consideraron los actores relacionados con el transporte en la ciudad de Quito en sus diversas formas. De la misma manera se evaluaron a aquellos actores que pueden incidir en la población y directamente en el proyecto. Por otro lado se incluyeron también a aquellos actores cuyas actividades pueden tener incidencia por el proyecto, conocedores del tema y finalmente quiénes pueden recibir un impacto directo por la construcción e implementación del proyecto.

En este entorno, se ha trabajado tomando en cuenta los siguientes grandes grupos de interés:

- Transporte público
- Transporte privado
- Transporte no motorizado
- Entidades de control y servicio público
- Sectores productivos
- Colectivos de movilidad y de la sociedad civil
- Actores políticos
- Hogares
- Habitantes y comerciantes del área de influencia directa

Cada uno de estos grupos tiene diversos actores, que debido a su importancia se han incluido en este estudio. A continuación se presenta la metodología mediante la cual se realizó su identificación, a la vez que se evalúan las características de cada uno y su identificación.

1.1. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES RELEVANTES

Con el fin de establecer la relevancia de los diversos actores dentro de la ciudad que pueden tener incidencia en el proyecto del Metro se trabajó a partir de una metodología que incluye tres parámetros específicos para cada uno de ellos. En base a estos parámetros es posible identificar la situación de cada actor frente al proyecto del Metro a la vez que se establece la incidencia que puede tener frente al mismo. Si bien esta metodología permite hacer una aproximación inicial sobre la participación de diversos actores en el proyecto del metro, los resultados presentados son preliminares, ya que solamente el levantamiento de información que se va a realizar permitirá contar con una evaluación adecuada de la incidencia de cada uno de ellos.

De todas maneras, los 3 parámetros que se tomaron en cuenta para este trabajo son la posición del actor frente al proyecto, la importancia que el actor tiene para el proyecto y su influencia dentro del proyecto. Para este fin se identificó su relación en estos tres ejes en función de los intereses que se tienen, siendo los principales los económicos y la movilidad.

En el caso de los intereses económicos se consideran tanto la afectación en los ingresos que pueden generarse para los actores como los costos que le pueden representar. En lo que a movilidad se refiere, se toma en cuenta el interés que tiene cada uno de sus actores en la

incidencia del proyecto, y las afectaciones en su movilidad, tanto porque sea directamente afectado o por intereses o afectaciones del grupo que representan. En el caso de otros actores se manejan otros intereses, como es el caso de los líderes de opinión que buscan impacto en la información que difunden, el impacto ambiental para las ONGs, la viabilidad del proyecto para los académicos, el interés electoral para los políticos y el impacto en la construcción que tiene para los actores que se encuentran directamente en la zona de construcción del proyecto.

A partir del análisis de estos intereses, se establece su relación con los tres parámetros. Es así como dentro del primer parámetro se trabajó en función de 6 categorías que permiten definir la posición del actor. Dentro de la posición el enfoque se centra en el apoyo u oposición respecto al proyecto y en qué medida ésta posición se manifiesta. Es así como se evaluaron los siguientes aspectos:

Posición	
Desconocida	No se conoce la posición del actor ni los argumentos que pueden orientarla.
Oposición activa	El actor se opone radicalmente al proyecto, por lo que emprende acciones que buscan obstaculizar su desarrollo y se manifiesta en diversos campos.
Oposición pasiva	El actor se opone al proyecto, pero no emprende acciones que obstaculicen su desarrollo.
Indeciso	El actor no tiene una posición definida sobre el proyecto, por lo que no se manifiesta ni toma medidas a favor o en contra.
Apoyo pasivo	El actor está a favor del proyecto pero no emprende acciones para promoverlo.
Apoyo activo	El actor está a favor del proyecto y emprende acciones para promoverlo.

La ubicación de los actores en estos rangos permite evaluar cómo van a actuar frente a la construcción y operación del metro de Quito, no obstante es necesario evaluar su importancia e influencia, ya que más allá de su posición, estos dos factores reflejan la incidencia que cada actor puede tener dentro del desarrollo del proyecto.

En lo que a importancia se refiere, dentro de la metodología utilizada, se evaluó la importancia que tiene el actor dentro del proyecto, en función de los intereses identificados. Esto permite evaluar en parte su relevancia como actor y desde ese punto se dan los primeros pasos que permiten delinear las políticas y decisiones que deben seguirse.

Importancia	
Poca o ninguna	El actor tiene poca o ninguna importancia frente a este interés dentro del proyecto.
Alguna importancia	El actor tiene alguna importancia dentro de este interés, por lo que puede ser considerado.
Importancia moderada	El actor tiene una importancia moderada, es decir que dentro de este interés su participación debe considerarse.
Mucha importancia	El actor tiene mucha importancia dentro del interés analizado, por lo que debe incluirse dentro del proceso de manera obligatoria.
El más importante	El actor es el más importante dentro de este interés, por lo que es de los primeros que deben tomarse en cuenta.

Por otro lado, frente a la influencia que pueden tener los diferentes actores se manejaron seis tipos de influencias que pueden ejercer los actores en el proyecto. Un mayor nivel de influencia incide en la relevancia de este actor para el proyecto. Dentro de la metodología se incluyen las siguientes categorías para el análisis:

Influencia	
Desconocida	No se conoce la influencia que puede tener el actor sobre el proyecto.
Ninguna o poca influencia	El actor tiene poca o ninguna influencia en el tema de interés sobre el proyecto, por lo que sus acciones tienen poca incidencia en lo que suceda.
Alguna influencia	El actor se opone al proyecto, pero no emprende acciones que obstaculicen su desarrollo.
Influencia moderada	El actor no tiene una posición definida sobre el proyecto, por lo que no se manifiesta ni toma medidas a favor o en contra.
Mucha influencia	El actor está a favor del proyecto pero no emprende acciones para promoverlo.
El más influyente	El actor está a favor del proyecto y emprende acciones para promoverlo.

A partir de esta evaluación fue posible identificar la relevancia que tienen los diversos actores involucrados en el desarrollo del proyecto del metro, los más importantes e influyentes son los de mayor relevancia, como se presenta en el mapa de actores adjunto a este análisis. A continuación se describen las características de cada uno de los actores, así como su posición, importancia e influencia estimadas, de tal manera de poder presentar un mapa de actores en función de su influencia e importancia.

1.2. TRANSPORTE PÚBLICO

El Metro de Quito es un proyecto orientado a brindar una solución a los problemas de transporte colectivo y tráfico en la ciudad de Quito. Por lo que tanto la construcción como la operación del metro van a tener incidencia directa en los actores que se relacionan con el transporte dentro de la ciudad. De esta manera, uno de los actores con los que se debe trabajar directamente es el que aglutine al transporte público en la ciudad. Esto es fundamental ya que éste es un sector cuya actividad e ingresos se verán afectados por el

proyecto. De la misma forma, en los últimos años han demostrado tener una importante capacidad de organización que les ha llevado a ejercer medidas de presión efectivas tanto frente al gobierno central como a los gobiernos autónomos descentralizados.

Del análisis realizado se identificaron actores relevantes tanto desde la situación de la oferta de transporte público en la sociedad como desde la demanda. De esta manera se trabajará tanto con el sector del transporte colectivo como el de los taxis. En ambos grupos se trabajará con 3 subgrupos de actores, diferenciando entre dirigentes, choferes y usuarios.

1.2.1 Dirigentes de Cooperativas de buses

Para trabajar con las Cooperativas de buses, se identificaron las que circulan en la ciudad de Quito y a lo largo de la línea del Metro en la ciudad. Es así como se identificaron 41 cooperativas que circulan en la ciudad detalladas en el Cuadro 1:

Cuadro 1: Listado de Cooperativas identificadas de transporte de pasajeros en la ciudad de Quito

21 de Julio	Guadalajara	Quitumbe	Trans Alfa
6 de Diciembre	Juan Pablo II	Rapitrans	Transhemifésricos
7 de Mayo	Llano Grande	Reino de Quito	Transmetrópoli
Águila Dorada	Lujoturisa	San Carlos	Transplaneta
Alborada	Mariscal Sucre	San Cristóbal	Transporsel
Atahualpa	Metrotrans	San Francisco de Chillogallo	Transportes Zeta
Bellavista	Monserrat	Secuatrans	Vencedores de Pichincha
Calderón	Nacional	Semgyllfor	Victoria
Catar	Paquisha	Serviagosto	
Colectrans	Quiteño Libre	Tanslatinos	
Ecuatoriana Heroíca	Quito	Tesur	

Si bien estas cooperativas tienen flotas distintas, al igual que su capacidad de cobertura, se debe trabajar con todas ya que al estar dentro de la zona de influencia el impacto que van a tener va a ser similar. Las cooperativas por sí solas tienen diversos niveles de influencia, no obstante, en decisiones de este tipo no trabajan de manera individual sino que se fortalecen trabajando dentro de sus asociaciones. Una vez que se realice el levantamiento y se conozca las opiniones y afectación de cada se pueden ponderar los resultados, políticas y estrategias en base al tamaño y grado de afectación que tendrá cada cooperativa.

Dentro de Quito existen dos asociaciones con influencia en la toma de decisiones. Es así como parte de éstas se agrupan en el Comité Ejecutivo Nacional de Transportadores Urbanos del Ecuador representados por Jorge Yáñez (que a su vez es presidente de Translatinos) y José Santamaría que preside la Cámara de Transporte Urbano en Quito. Esto hace que más allá de la influencia individual, debe levantarse la información de cada cooperativa y de sus gremios.

Es necesario hacer una diferenciación entre dirigentes y conductores de colectivos, debido a que tanto su conocimiento de la situación del transporte como sus intereses son diferentes. Los dirigentes son los que toman las decisiones dentro del gremio por lo que es fundamental incluir su posición, ya que su apoyo o rechazo al proyecto incidirán en su desarrollo.

Esto hace que se deba trabajar analizando el conocimiento, evaluación y posición de los dirigentes que son los que toman las decisiones del sector en su conjunto. Debido a su peso en la actividad del transporte, el recolectar información relacionada permitirá identificar tanto el impacto social como los principales aspectos que deban incluirse en las estrategias de responsabilidad social y de comunicación que se apliquen junto con el Proyecto del Metro.

Dentro de la metodología utilizada para estimar la relevancia de cada uno de los actores se encontraron los siguientes resultados preliminares que se ajustarán en base a los resultados del levantamiento de información:

	Posición						Importancia					Influencia					
Intereses	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
	Económico		X							X						X	
	Movilidad		X								X					X	
	Político		X							X						X	

En este caso se tomaron en cuenta los intereses económicos, movilidad y político. Para los 3 intereses, se define la misma posición en el caso de estos actores. Esto hace que desde lo económico, movilidad y político exista una oposición activa, ya que se afecta directamente al negocio que llevan a cabo. A su vez, los representantes de este sector tienen diversos intereses políticos por lo que los pueden asociar con lo que estiman pueden perder, más aún si el Municipio toma decisiones sobre el manejo del transporte en la ciudad. Por su parte, a nivel de importancia, al ser un actor que tiene a su cargo gran parte del transporte de la población en la ciudad, así como la movilidad en la misma, son actores de gran relevancia para el proyecto ya que no se pueden tomar decisiones en este tema sin incluirlos. No obstante, en el caso de movilidad, al ser el principal medio de transporte de la población son los más importantes.

Hay que reconocer que este, es un sector con mucha influencia, pero las posiciones en favor o en contra dependen en gran medida de la opinión y posición de los dirigentes, como se ha demostrado en diversas ocasiones en los proyectos de movilidad llevados a cabo por la ciudad en los últimos años. Su capacidad de paralizar la movilidad en la ciudad y tener a su cargo un servicio público les da un elevado nivel de influencia frente a las decisiones que se puedan adoptar, de tal forma que son actores relevantes que no pueden dejarse de lado.

1.2.2 Conductores de colectivos y articulados

Si bien en algunos casos, los dirigentes pueden ser conductores de colectivos, no se puede hablar de esto como algo general, debido a que en gran medida estos son contratados para la realización de este trabajo. Es así como no tienen la capacidad de tomar las decisiones del sector, pero tienen un conocimiento distinto de la situación del transporte colectivo en la ciudad y sus requerimientos.

A su vez, si desde el Municipio se aplican políticas relacionadas con el transporte público, los conductores son uno de los principales grupos en verse afectados ya que estas decisiones pueden incidir en los niveles de ingreso percibidos.

Esto hace que también se deba trabajar con ellos como actores, ya que el impacto que tendría el manejo municipal dentro de las rutas del transporte tendrá un importante impacto en este sector.

En este caso se consideran conductores de las diferentes cooperativas que ya se analizaron. El levantamiento tiene que abarcarlas a todas ya que el impacto que tendría en los choferes no tiene cambios radicales por cooperativa si todas atraviesa en un tramo u otro el trayecto del metro. Adicionalmente, el mercado objetivo es el mismo en este caso que en el metro, por lo que no se puede diferenciar el impacto.

En base a la metodología utilizada, se plantean los siguientes resultados en lo que a posición, importancia e influencia se refiere:

	Posición					Importancia					Influencia						
Intereses	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
			X						X							X	
			X						X							X	
Económico			X						X							X	
Movilidad			X						X							X	

En los resultados encontrados, se observa que se puede esperar en líneas generales una oposición pasiva del sector, debido a que el proyecto incide en sus ingresos pero no siempre son los dueños de las unidades, son empleados que pueden evaluar otras alternativas. De la misma forma, este sector tiene una importancia moderada dentro del proyecto, ya que no son los choferes los que necesariamente toman las decisiones dentro de su sector, pero adicionalmente al ser un número importante que trabaja junto a sus dirigentes, tienen mucha influencia, las medidas contrarias que pueden adoptar pueden tener una gran incidencia.

1.2.3 Usuarios de transporte colectivo

El proyecto del Metro se enfoca principalmente en este grupo de la población, tratando también de incentivar en gran medida el uso masivo del transporte colectivo, solucionando así uno de los principales problemas que existen en la ciudad: el tráfico.

De todas maneras, la mayor parte de la población de la ciudad de transporta mediante este medio, por lo que se destaca la importancia de este segmento como actor relevante. Por lo tanto, es fundamental contar con la apreciación de estas personas frente al proyecto y frente al servicio que reciben actualmente y los desafíos que se deben asumir, ya que serán los usuarios del mismo.

Se considera a un usuario de transporte colectivo a aquel que usa como su principal medio de transporte a este servicio, más aún si se toma en cuenta que el 73% de la población utiliza medios de transporte colectivo en la ciudad, de acuerdo a un estudio realizado por la Comunidad de Madrid.

Es decir, que en este caso, la implementación de un sistema de transporte alternativo será una opción para los usuarios en la ciudad por lo que al ser los principales beneficiados, su posición es de gran importancia.

A nivel del análisis realizado, la posición de este actor no puede definirse completamente. En primer lugar en lo económico no se puede afirmar que exista un apoyo o rechazo al proyecto, debido a que si bien se han hecho anuncios en la tarifa, todavía no se ha socializado del todo. Por otro lado, al ser el metro una solución de movilidad dentro del transporte colectivo es posible encontrar un apoyo pasivo, ya que todavía existe incertidumbre sobre su desempeño. A nivel de importancia, al ser la mayor parte de la población y en gran medida de clase media y clase baja, tienen mucha importancia al ser los principales actores beneficiados con el proyecto. Finalmente, en lo que a influencia se refiere, al ser una población grande pero dispersa y poco organizada, no tiene el mismo nivel de influencia que otros sectores.

De todas maneras, este sector depende totalmente de la socialización que se haga del proyecto, así como de las campañas de información que se emprendan, de tal forma que la posición de este actor pueda definirse y se difundan los beneficios que puede aportar este proyecto.

Los resultados de la aplicación de la metodología para este actor son los siguientes:

	Posición						Importancia					Influencia					
Intereses	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
				X						X					X		
Económico										X							
Movilidad					X					X					X		

1.2.4 Dirigentes de las Cooperativas de taxis

De la misma forma que se analiza al transporte colectivo, se realiza una apreciación del transporte a través de taxis. Éste es un sector que debido a su capacidad de organización tuvo una gran relevancia hace algunos años dentro de la ciudad y eso es algo que debe considerarse dentro del estudio a realizarse. Este sector debe analizarse ya que al implementarse el proyecto, la demanda de este servicio puede verse afectada, al igual que los ingresos de quiénes dependen de la actividad.

En el caso de la ciudad, se identificaron algunas cooperativas, tanto entre las que cubren con su servicio la mayor parte de la ciudad con unidades amarillas y ejecutivas, como aquellas cooperativas que se ubican tanto en el norte, centro y sur de la ciudad.

Las cooperativas identificadas para este levantamiento son:

Cuadro 2: Cooperativas de taxi identificadas para el levantamiento del Proyecto Metro

Cooperativas de Taxi	Sector
San Blas	Centro
Miraflores	Centro
AmericanTaxi	Ciudad en su conjunto
Auto Fast S.A.	Ciudad en su conjunto
City Taxi	Ciudad en su conjunto
Exellentaxi	Ciudad en su conjunto
Fast Line	Ciudad en su conjunto
Taxi-phone	Ciudad en su conjunto
Taxi VIP	Ciudad en su conjunto
Taxi Express	Ciudad en su conjunto
América	Norte
San Gabriel	Norte
Dammer	Norte
Hotel Colón	Norte
Taxis Urgercom	Norte
Inmoquito El Bosque	Norte
Pambachupa	Norte
Encomiencisne	Norte
San Carlos	Norte
Santiago	Sur
Barrio Nuevo	Sur
Belisario Quevedo	Sur
El Recreo	Sur
Mercado Mayorista	Sur
Rodrigo de Chávez	Sur
Maran Unido 74	Sur
Quitumbe	Sur
Magdalena	Sur
Santiago N°69	Sur
Solanda N°1	Sur

Adicionalmente, se debe realizar una entrevista al presidente de la Federación Nacional de Taxistas del Ecuador, Jorge Calderón.

Existen similitudes entre estos dirigentes y los de transporte colectivo por sus intereses, no obstante, se estima que las posiciones que se manejan son diferentes. Es así como al no enfocarse directamente en el mismo segmento de la población como fuente de ingresos, no se puede esperar el mismo nivel de oposición que en los dirigentes del transporte colectivo. Esto hace que en lo económico y en lo político, ya que los dirigentes de este sector también tienen influencia en este campo, mantengan una posición expectante frente al avance del proyecto. Lo que podría revertir esta situación es una intervención del Municipio al regular a las cooperativas. Una decisión de este tipo crearía una oposición activa. En el tema de movilidad, la posición estimada es de indecisión ya que en este tema el proyecto puede favorecerla, pero habiendo otros intereses en juego, no es posible definir esta posición.

En lo que a importancia se refiere, es un sector de mucha importancia ya que también forman parte de la actividad del transporte en la ciudad, esto hace que son actores muy importantes dentro de toda política orientada al transporte en la ciudad. Finalmente, estos dirigentes son influyentes debido a su capacidad de organización y al igual que los representantes del transporte colectivo, tienen una importante capacidad de presionar a las autoridades si las decisiones adoptadas consideran que los perjudican, por tanto tienen mucha influencia. Estos resultados se pueden observar a continuación:

	Posición						Importancia					Influencia					
Intereses	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico				X						X						X	
Movilidad				X						X						X	
Político				X						X						X	

1.2.5 Conductores de taxis

Los taxis son una muy importante fuente de empleo dentro de la ciudad, más aún si se considera la proliferación del servicio ejecutivo. A su vez, el conocimiento que tienen de la ciudad, los puntos más sensibles y el impacto que les puede generar este proyecto es algo que debe ser identificado. Éste grupo es sensible dentro del proyecto ya que sus ingresos dependen de la demanda de transporte en la ciudad, por lo que al desarrollar un medio de transporte alternativo, su situación se puede ver afectada. La importancia de este actor se da por el hecho de que se estima que existen más de 15.700 unidades de acuerdo al Municipio de Quito. En este caso, se da una similitud con los conductores de buses urbanos, ya que los directivos de las cooperativas de taxis tienen una o más unidades y contratan a choferes para sus unidades.

Al igual que sus dirigentes se puede esperar una oposición pasiva en lo económico y una posición de indecisión frente a la movilidad. Por otro lado, estos actores tienen una importancia moderada, debido a que en gran medida son empleados de los dueños de las unidades que muchas veces son los dirigentes. Sin embargo, al haber tantas unidades en la ciudad y respondiendo a la capacidad de organización que tiene el gremio en su conjunto, se puede establecer que tiene mucha influencia dentro del proyecto.

	Posición						Importancia					Influencia					
Intereses	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poco o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico				X					X							X	
Movilidad				X					X							X	

1.2.6 Usuarios de taxis

Si bien toda la población puede ser usuaria de taxi en algún momento, no todos lo hacen con la misma frecuencia, tanto por los recursos disponibles como por las necesidades. Es así como un segmento de la población maneja una percepción particular sobre el transporte colectivo y prefiere utilizar otras formas de transporte. Identificar los aspectos que llevan a que no se use el transporte colectivo y las motivaciones existentes es de gran relevancia dentro del estudio, ya que de poder solucionar esos inconvenientes se puede fortalecer el proyecto del metro en Quito. Se estima que el 27% de la población no usa transporte público, por lo que son potenciales usuarios de taxis, si bien el 73% restante también recurren a este servicio si bien no es su primera opción.

De todas maneras, a nivel de posición en lo económico este segmento no tiene una posición que pueda definirse en lo económico frente al proyecto, ya que no se puede definir que sean potenciales usuarios de la misma forma que quienes circulan por el transporte colectivo y a su vez la tarifa del metro no tendrá tanto impacto en su situación económica.

Esto hace a su vez que la importancia que tenga para el proyecto sea menor, ya que no son los actores directamente implicados y su movilidad no depende directamente del proyecto. Por esto mismo, se considera que solamente tiene alguna influencia como se presenta a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico				X				X						X			
Movilidad					X			X						X			

1.3. TRANSPORTE PRIVADO

Como ya se ha mencionado, uno de los principales problemas que tiene la ciudad de Quito es el tráfico y en gran medida se da por el crecimiento que ha tenido el transporte privado luego de la crisis que vivió el país al inicio del milenio. Las implicaciones que tiene este sector es fundamental, sobre todo debido al interés que existe por parte de las autoridades municipales de generar incentivos para el uso del transporte colectivo. Es así como se identificaron 3 actores distintos dentro de este grupo, tanto por los usuarios como por aquellos que cuentan con algún negocio o actividad relacionada.

1.3.1 Usuarios de vehículos particulares

Si bien esta parte de la población no representan una mayoría, conforman un segmento muy importante de la población de la ciudad, además de que son los responsables del tráfico en la ciudad de Quito. Esto hace que sea necesario trabajar con ellos de tal forma de poder establecer las características que inciden en su decisión de no usar el transporte colectivo, su evaluación del mismo y su potencial uso del metro.

De todas maneras, tienen características similares con los usuarios de taxis dentro de los tres parámetros que se utilizan dentro de la metodología. A nivel de posición, en lo económico este segmento no puede decidirse claramente ya que el impacto que tiene el proyecto es menor en su caso, no obstante tienen un apoyo pasivo dentro de la movilidad, ya que el Metro puede facilitar su circulación en la ciudad, pero no hasta el nivel de comprometerse y mostrar un apoyo activo al proyecto. En lo que a importancia se refiere, al ser usuarios en los que el impacto económico es menor y también están en un número reducido, estos actores tienen una importancia moderada. De la misma manera, solamente tienen alguna influencia debido a su menor número y dispersión como se presenta a continuación.

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico				X					X					X			
Movilidad					X				X					X			

1.3.2 Administradores de estacionamientos

Dentro de las proyecciones que se realizan en el proyecto del Metro, se identifica la necesidad de incentivar el uso de transporte colectivo. Esto hace que se busque que la población recurra en menor medida al uso de sus vehículos privados lo que puede incidir también en los ingresos que tienen los dueños de parqueaderos y ser un sector en el que la implementación del proyecto pueda tener incidencia. En este caso deben considerarse aquellos cercanos a las estaciones del Metro identificados mediante una guía de observación en cada estación que tendrá el Metro de Quito por medio de entrevistas.

Si bien este segmento tiene un impacto económico con el desarrollo de medios de transporte que desincentiven el uso de vehículos privados, en gran medida el resultado es indirecto y solamente se mide mediante un interés económico. Esto hace que la posición que tengan se pueda estimar como una oposición pasiva, ya que tampoco emprenderían medidas contrarias al proyecto de manera activa. De la misma manera esto también incide en el hecho de que su importancia sea muy reducida. Por su parte, no existe una agremiación muy fuerte en este campo y al no tener un impacto tan directo casi no tienen influencia en el proyecto como lo presenta el siguiente cuadro:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico			X					X					X				

1.3.3 Vigilantes y cuidadores de estacionamientos

Así como los administradores de estacionamientos dependen del elevado número de vehículos privados en la ciudad, los vigilantes y cuidadores también dependen de esta actividad, siendo más aún grupos sensibles a cualquier proyecto de transporte, debido a los reducidos niveles de ingresos que tienen y las condiciones de vida que llevan. De esta manera se debe identificar su apreciación sobre el proyecto de tal forma de poder evaluar el impacto que éste podría tener en los mismos, incluyendo también a cuidadores y vigilantes de los parqueaderos de zona azul del municipio. La relevancia de estos actores depende de su cercanía a las estaciones del metro.

En este caso, a pesar de que el impacto que pueden tener en sus reducidos ingresos puede ser mucho mayor, la situación que se refleja por este segmento no difiere en mayor medida de los administradores de estacionamientos por el impacto indirecto que les resulta del proyecto. Esto hace que en lo económico se estime una oposición pasiva, siendo un segmento de alguna importancia y ninguna o poca influencia como se observa a continuación:

Intereses	Posición					Importancia					Influencia						
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico			X					X					X				

1.4. TRANSPORTE NO MOTORIZADO

Si bien en gran medida se consideran a los usuarios de transporte, también es importante tomar en cuenta a la población en su conjunto que se desplaza mediante otros medios de transporte no motorizados. De esta manera se consideran dos actores principales dentro de este grupo.

1.4.1 Peatones

Si bien este grupo puede incluir al resto de los presentados, como actores son muy importantes ya que pueden usar libremente cualquier medio de transporte y permitirán identificar cómo se compone la población en su conjunto, de tal forma que no pueden excluirse y dentro de la metodología de los levantamientos, conforman una de las muestras más grandes.

Si bien existen unas pocas asociaciones de peatones, existe una importante dispersión en este grupo. A nivel de posición frente al proyecto, este grupo se estima tendría un apoyo pasivo al proyecto, debido a los beneficios en movilidad y económicos que les pueden representar, sin embargo, de la misma forma que sucede con los usuarios del transporte colectivo, una campaña de socialización y difusión de información permitirá incidir sobre esta posición ya que todavía hay muchos elementos que no son de conocimiento de toda la sociedad. Por otro lado, la dispersión es lo que lleva a que este segmento tenga una influencia moderada dentro del proyecto, no por el impacto que tendrían, sino por la menor capacidad de incidir directamente sobre el proyecto frente a otros actores, lo que se puede revisar en el siguiente cuadro:

Intereses	Posición					Importancia					Influencia						
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico				X					X						X		
Movilidad				X					X						X		

1.4.2 Ciclistas

Éste ha sido uno de los grupos que mayores problemas tiene en la circulación dentro de la ciudad debido a la falta de vías y a los riesgos que implica este medio de transporte en Quito. De todas maneras, los requerimientos de este grupo de la población son de gran importancia ya que tienen requerimientos específicos y buscan alternativas de transporte más eficientes para la colectividad. Éste es un grupo que ha ganada influencia en la ciudad debido a la mejor organización que manejan y al reconocimiento que han tenido por parte de las autoridades. Si bien existen unas pocas organizaciones que agrupan a estos sectores, en este caso el enfoque se dirige a las personas que usan a sus bicicletas como principal medio de transporte, ya que las organizaciones que los agrupan serán analizadas como otros actores, debido a los intereses e influencia distinta que tienen.

Se puede esperar un apoyo pasivo por parte de estos actores al proyecto, ya que si bien beneficia a la ciudad y a su movilidad en particular, todavía no existe suficiente claridad sobre estos aportes. Por otro lado, debido al mejor posicionamiento de este grupo, actualmente se los ubica dentro de un segmento de importancia moderada, ya que si bien es un actor implicado, no es uno en los que la incidencia es directa. Finalmente, debido al crecimiento que han tenido dentro de la opinión pública y con las autoridades, son actores de influencia moderada. La posición de este grupo de presenta a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia				
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia
Económico					X				X					X	X	
Movilidad					X				X					X	X	

1.5. ENTIDAD DE CONTROL Y SERVICIO PÚBLICO

El manejo adecuado de la ciudad y de sus servicios depende las entidades de Control y Servicio Público, por lo que es necesario trabajar con ellos de tal forma de coordinar los esfuerzos a realizarse en este proyecto. De esta manera se han identificado 3 actores en este grupo.

1.4.1 Policía Metropolitana

Así como la Policía Nacional cumple dos importantes funciones relacionadas con el proyecto dentro de la ciudad, la Policía Metropolitana también colabora en estas funciones, no obstante lo realiza en base a las directrices planteadas por el Municipio. De todas formas, todo esfuerzo de tráfico y seguridad debe coordinarse con este actor, por lo que su situación y apreciaciones son un aporte para el proyecto.

Un aspecto que diferencia a la Policía Metropolitana de la Nacional es la posición que se tiene frente al proyecto. Es así como en este caso, al ser una entidad municipal, el apoyo que se puede esperar al proyecto es un apoyo activo, en conjunto con otras entidades municipales. La importancia de este actor es grande debido a que en su caso también depende de su colaboración la ejecución del proyecto. A su vez, la influencia que tienen es

muy reducida ya que se depende totalmente de las decisiones municipales como se presenta a continuación:

Intereses	Posición					Importancia					Influencia						
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
						X				X			X				
Movilidad						X				X			X				

1.4.3 Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos

Al ser el Proyecto del Metro Municipal, existe una estrecha relación con las empresas municipales y públicas en general de provisión de servicios, que son en gran medida las encargadas de su ejecución pero también de la coordinación de esfuerzos para cumplir con sus obligaciones frente a la población. Esto hace que sea necesario incluirlas dentro de la selección de actores relevantes ya que de su trabajo y coordinada aplicación de actividades el proyecto puede ser exitoso. En este caso se incluyeron 8 entidades municipales que son las encargadas de brindar diversos servicios a la población, junto con la Empresa Eléctrica Quito y CNT que dan cobertura de servicios básicos en la ciudad. De esta manera, se identificaron los actores

Cuadro 3: Empresas públicas y representantes

Entidad	Nombre
EP EMASEO	Carlos Sagasti
EPMAPS	Othon Cevallos
Quito Turismo	Luz Elena Coloma

CONQUITO	Sergio Ochoa
EPMMOP-Q	Germánico Pinto
Unidad Administrativa Financiera EPMMOP-Q	José Luis Santacruz
Unidad de Espacio Público EPMMOP-Q	Xavier Arroyo
EPMTPQ	Carlos Poveda
EP EMHV	Silvana Ruiz
EPMDUQ	Galo Torres
Empresa Eléctrica Quito	Iván Velasteguí
CNT	Cesar Regalado

En la metodología aplicada se identifica que en líneas generales estos actores tienen un apoyo activo, debido a que en su mayoría son entidades municipales y deben manejarse en una misma línea. A su vez, son de gran importancia ya que de ellos depende el desarrollo del proyecto y a su vez deben trabajar de manera coordinada principalmente con el proceso de construcción ya que muchos de ellos brindan diversos servicios básicos. Finalmente, al responder en su mayoría al Municipio, su influencia es menor ya que siguen la misma línea de política y no tienen la misma influencia que un actor externo a los ejecutores del proyecto. Esta determinación se presenta de manera aproximada en el siguiente cuadro:

Intereses	Posición					Importancia					Influencia						
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
						X				X				X			
Movilidad						X				X				X			

1.4.4 Órganos reguladores y de Control

De la misma forma que la Policía maneja en la práctica los problemas de tráfico y seguridad en la ciudad, es importante considerar que las decisiones se trabajan en base a una institucionalidad que debe tomarse en cuenta para el correcto funcionamiento de las actividades. Por tanto no se pueden dejar de lado estas entidades. Por tanto se debe entrevistar al Ing. Mauricio Peña Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito y al Gral. Juan Ruales Director Nacional de Control de Tránsito.

De este actor se espera un apoyo pasivo al proyecto, debido a las ventajas que se ofrecen, principalmente en lo que a movilización se refiere. A su vez, éste es un actor de gran importancia ya que son los que regulan el funcionamiento de la movilidad en la ciudad. Esto también hace a su vez que sean los más influyentes, ya que se depende de la autorización y apoyo brindados por estos órganos para poner en marcha un proyecto de este tipo.

La situación estimada para este actor se presenta a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición active	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Movilidad					X					X							X

1.6. SECTORES PRODUCTIVOS

La ciudad de Quito cuenta con una importante actividad económica a nivel nacional, por lo que es de vital importancia contar con la posición que tengan los diferentes representantes de la actividad productiva en la ciudad, representados en este caso por 4 actores principalmente.

1.6.1 PYMES

La actividad productiva de cualquier localidad depende de las empresas y negocios que en ella se desarrollan. No obstante, deben diferenciarse estas actividades en función del tamaño de los negocios, considerando en primer lugar las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas, es decir aquellas con ingresos operacionales en un año comprendidos entre 100.000 y 5.000.000 de dólares). Estas empresas dependen del desarrollo y de la situación de la ciudad en la que se desempeñan sus actividades. Por este motivo, un cambio tan radical, tanto en el transporte como en la estructura local puede incidir en su actividad.

Para la selección de actores se tomó en cuenta principalmente el hecho de que estén cerca de las principales zonas de influencia del proyecto, especialmente las estaciones. Esto permite que se analice tanto el impacto a nivel de su operación por contar con un proyecto de este tipo a nivel local como por lo que puede incidir en sus operaciones. De la misma forma, se trabaja con una amplia diversidad de actividades, de tal manera de contar con opiniones diversas sobre el proyecto. Este sector puede verse afectado de manera especial considerando que no cuenta con la estructura de las grandes empresas, por lo que un proyecto de este tipo los puede afectar de mayor manera. A partir de un análisis de diversas actividades y su cercanía a las estaciones, se identificaron las siguientes PYMES para el levantamiento, adicionalmente se trabajó con aquellas que tenían los ingresos operacionales más elevados registrados en el año 2010 para lo que se disponía de información.

Cuadro 4: Pequeñas y Medianas Empresas relacionadas con el Proyecto del Metro de Quito

#	Empresa	RUC
---	---------	-----

1	CITOTUSA SOCIEDAD ANONIMA	1790473171001
2	CENTROS COMERCIALES DEL ECUADOR CA	1790009378001
3	SUSHICORP S.A.	1792256267001
4	PANALPINA ECUADOR S.A.	1790730166001
5	MACINTER DEL ECUADOR S.A.	1792268729001
6	DISMARDIS CIA. LTDA.	1792141249001
7	IMPORTACIONES Y REPRESENTACIONES AROMCOLOR SA	1790041883001
8	ADEXUS S.A.	0991339957001
9	BISNESSPAXI CIA. LTDA	1791885058001
10	REPRESENTACIONES METALMECANICAS C.A.	1790024474001
11	TRANS-ESMERALDAS INTERNACIONAL TEISA SA	1790320359001
12	TEXTILES GUALILAHUA SA	1790155641001
13	OLYMPIC JUICE OLYJUICE CIA. LTDA.	1792065585001
14	EL NUEVO ALMACEN CIA. LTDA.	1790100421001
15	BUSINESSMIND S.A.	1791933494001
16	GLUE LATINOAMERICA S.A.	1791414993001
17	GRUPO ACERCONS CIA. LTDA.	1790532666001
18	ARCAMUNDO S.A.	1792134994001
19	GLUCOSAMINA S.A.	1792036518001
20	COMERCIAL Y DISTRIBUIDORA SURTI-LLANTAS CIA. LTDA.	1792095107001

Estas empresas permitirán contar con una visión amplia de la posición de los distintos actores de este grupo. Dentro de la metodología utilizada, en este caso se enfoca el interés principalmente en lo económico

1.6.2 Grandes Empresas

De la misma forma que las PYMES se pueden ver afectadas, al tener mayores volúmenes de venta, las empresas grandes también son actores en los que un proyecto de esta envergadura puede tener incidencia. Adicionalmente, estas empresas también pueden participar en el proyecto, por ejemplo a través de publicidad. Al igual que en el caso de las PYMES se tomó en cuenta la cercanía de uno de los locales de estas empresas cerca de la zona de influencia. Si bien estas empresas tienen varios locales, existen casos concretos como los de Farcomed (Fybeca) o Yanbal o que están muy cerca de las estaciones del Metro. Esto hace que sea de gran importancia hacer un levantamiento con estos actores, ya que tienen un importante nivel de influencia y la actividad económica de la ciudad de Quito depende directamente del desempeño de estas empresas. De todas maneras, los actores identificados son las empresas más grandes en diversas actividades, seleccionadas a partir de sus ingresos operacionales de acuerdo a lo que declararon en el año 2010.

Cuadro 5: Empresas Grandes relacionadas con el Proyecto del Metro de Quito

#	Empresa	RUC
1	CORPORACION FAVORITA C.A.	1790016919001
2	FARMACIAS Y COMISARIATOS DE MEDICINAS SA FARCOMED	1790710319001
3	CORPORACION EL ROSADO S.A.	0990004196001
4	AUTOMOTORES Y ANEXOS SA AYASA	1790014797001
5	INDUSTRIAS ALES CA	1390000991001
6	YANBAL ECUADOR S.A.	0990340234001
7	SALUDSA SISTEMA DE MEDICINA PRE-PAGADA DEL ECUADOR S.A.	1791257049001

8	GRUPO EL COMERCIO C.A.	1790008851001
9	GMAC DEL ECUADOR S.A.	1791300610001
10	COCA-COLA DE ECUADOR S.A.	1791324404001
11	XEROX DEL ECUADOR SA	1790007863001
12	SOCIEDAD DE TURISMO SODETUR SA	1790646483001
13	LANAFIT SA	1790015718001
14	CINTI COMP CIA. LTDA.	1791972465001
15	FOSFORERA ECUATORIANA SA	1790021203001
16	ALIMENTOS BALANCEADOS AVIFORTE CIA. LTDA.	1792133203001
17	INDUSTRIAS IEPESA ECUATORIANA DE PRODUCTOS ELECTRONICOS SA	1790018911001
18	BASF ECUATORIANA SA	1790038416001
19	ECUAREFRESCOS S.A.	1791856694001
20	MASGAS S.A.	1791410017001

Dentro de la metodología aplicada, en este caso fuera de los intereses económicos también se incluyen aspectos relacionados con la movilidad y la distribución, ya que por su tamaño estas empresas cuentan con diversos locales en los que ofrecen sus bienes y servicios, no

obstante, mientras no avance el proyecto este sector no se decide por una posición. De esta manera, a nivel económico se puede esperar un apoyo pasivo por las facilidades que le pueden dar a su personal para llegar al trabajo en tiempo, pero en movilidad se puede esperar una oposición pasiva. En ambos casos no se espera que estas empresas asuman una posición activa frente al tema. A nivel de importancia, al ser un sector del que depende la economía de la ciudad, pero al no estar directamente involucrados, su importancia es moderada. Por su parte, por su tamaño y diversos aportes, estas empresas son bastante influyentes en el proyecto y también frente a otros actores. Estos resultados se presentan a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia				
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia
Económico				X					X							X
Movilidad - Distribución				X					X							X

1.6.3 Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción

Los diversos gremios locales tienen poder de comunicación y convocatoria dentro de la ciudad ya que reagrupan a diversos grupos con diferentes intereses. Esto hace que este proyecto sea de su interés y se analice el impacto que pueda tener dentro de los representados por cada gremio o la posibilidad de que se tomen en cuenta sus planteamientos o necesidades, respetando así el principio de inclusión que tiene este proyecto. En lo que a Cámaras se refiere se identificaron las más importantes dentro de la ciudad tomando en cuenta las actividades comerciales, de industria, construcción y servicios varios entre otros. Estas cámaras y sus representantes pueden informar y guiar a sus asociados con respecto a estos temas, de la misma forma que pueden transmitir la posición del sector en su conjunto a sus agremiados. Las cámaras seleccionadas reagrupan en gran medida las diversas actividades de la ciudad y permiten tener una visión clara de las diferentes actividades económicas. De esta manera deben incluirse en el levantamiento.

Cuadro 6: Cámaras y asociaciones relacionadas con el Proyecto Metro en Quito

Cámaras	
Cámara de Comercio de Quito	Blasco Peñaherrera
Cámara de la Construcción de Quito	Hermel Flores
Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha	Ricardo Flor
Asociación de Empresarios del Norte de Quito	Marcelo Acurio Mera
Asociación de Empresarios del Sur de Quito	Alvaro Peralta
Cámara de Industrias y producción	Nicolás Espinosa
Cámara Provincial de Turismo de Pichincha	María José Pérez
Cámara Artesanal de Pichincha	Luis Nieto

De la misma manera, los colegios de profesionales en la ciudad también generan opiniones al respecto de su gremio. En este caso, se incluyeron los relacionados con la construcción, economía y también mecánica por su relación con el proyecto. En el caso de la construcción, los representantes de ingenieros civiles y arquitectos pueden aportar sobre elementos que se relacionen con la construcción del proyecto. A su vez, en el caso de los economistas, el aporte puede darse desde la evaluación del impacto económico y social del proyecto. Finalmente, los ingenieros mecánicos se relacionan con el Metro en sí mismo.

Cuadro 7: Colegios de profesionales relacionados con el Proyecto Metro en Quito

Colegios de profesionales	
Colegio de Ingenieros Civiles de Pichincha	Luis García
Colegio de Ingenieros Mecánicos de Pichincha	Edwin Tamayo
Colegio de Arquitectos de Quito	Alberto Andino
Colegio de Abogados de Pichincha	Ramiro Viteri
Colegio de Economistas de Pichincha	Victor Albán
Colegio de Contadores Públicos de Pichincha	Cristin Trujillo

Colegio Odontológico de Pichincha	Hernán Carrillo
Colegio de Ingenieros Comerciales de Pichincha	Daniel Rivadeneira
Colegio Médico de Pichincha	Alberto Narváez Olalla
Colegio de Ingenieros Químicos y Ambientales de Pichincha	Hernán Rosanía
Colegio de Ingenieros electricos y electrónicos	Fernando Salinas
Colegio de Periodista de Pichincha	Nidia Susana Piedra
Colegio de Ingenieros Agrónomos de Pichincha	Jorge Moreno
Colegio de Ingenieros Geólogos, de minas, petróleos y ambiente de Pichincha	José Lema Ortega

Dentro de la metodología utilizada, en estos casos estos actores no tienen una posición clara a favor o en contra y requieren de algunos aspectos de mayor información para definir una postura. Si bien son representantes de varios sectores, al no ser implicados directos tienen una importancia moderada para el proyecto. A su vez, de la misma forma tienen una influencia moderada, a pesar del protagonismo de algunos de estos actores, ya que no siempre representan la opinión de sus representados. Esta información se presenta en el siguiente cuadro:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	Crucialmente
Económico				X					X						X		
Movilidad				X					X						X		

1.6.4 Líderes de opinión

Los líderes de opinión o comunicadores sociales tienen una gran influencia dentro de la población debido a la posibilidad que tienen de difundir diversos mensajes y sus opiniones. Esto hace que deban ser considerados actores relevantes en el proyecto ya que tienen la capacidad de orientar a sus informados. En este caso deben considerarse en gran medida a aquellos que se enfocan en difundir información principalmente local. Por tanto se incluyen a los rostros visibles de noticieros de la comunidad, como lo son los de los canales Ecuavisa, Teleamazonas y RTS dado que al enfocarse en temas específicos de la comunidad pueden aumentar su nivel de incidencia o influencia en la opinión ciudadana. Pese a no contar con un noticiero de este tipo se incluye a GamaTV porque dentro de sus noticieros incluyen con más frecuencia coberturas sobre aspectos concernientes a la ciudad de Quito.

A su vez, en el caso de las radios, si bien existe una amplia oferta en la ciudad, la variedad en su programación también lo es, por lo que no hay varias estaciones con noticieros y menos aún en temas locales. A su vez, es necesario trabajar con estaciones que cuenten con un equipo periodístico de levantamiento de información. Esto hace que como actores se hayan identificado a Radio Quito y Radio Tarqui, tanto por su antigüedad como por su representación en la ciudad. Por otra parte pese a no contar con un equipo periodístico de levantamiento de información, hay personajes que inciden en la opinión ciudadana y definen en parte la agenda mediática por lo que se incluyen a Radio Democracia, Radio Visión y Radio Sucesos. También se incluye a Radio América y Radio Caravana por el alto nivel de radioescuchas que mantienen y el poder de influir a mayor cantidad de opinión ciudadana.

A nivel de prensa escrita, el diario con mayor circulación a nivel local es El Comercio, por lo que es necesario levantar información dentro de su redacción local. Si bien hay otros medios con información local relevantes como El Hoy, La Hora y Últimas Noticias (perteneciente a El Comercio), se destaca el trabajo de El Universo que cuenta con un equipo local que desarrolla también noticias de Quito, además de que tiene circulación nacional. Por tanto, estos medios escritos son los actores más relevantes dentro de esta sección del levantamiento.

Cuadro 8: Líderes de opinión en medios de comunicación identificados para el levantamiento de información del proyecto Metro

Televisión	
Nombre	Medio
Bernardo Abad	Teleamazonas
Estéfani Espín	Ecuavisa
Carlos Ochoa	GamaTV
Juan Carlos del Castillo	RTS
Radio	
Nombre	Medio
Miguel Rivadeneira	Radio Quito
Hernán Herdoiza	Radio Tarqui
Gonzalo Rosero	Radio Democracia
Diego Oquendo	Radio Visión
Marcelo Dotti	Radio Sucesos
Gabriel Espinoza de los Monteros	Radio Colón
Lorena Ochoa Torres	Radio Centro
Leonardo Yepez	Radio América
William Ludeña	Radio Caravana
Prensa escrita	
Nombre	Medio
Diego Montenegro	El Comercio

Mónica Almeida	El Universo
Jaime Mantilla	Metrohoy
Nicolas Kingman	La Hora

En este caso, para los comunicadores se evaluaron 3 intereses en particular dentro de la metodología utilizada. Es así como se trabajó con intereses económicos, movilidad y rating - impacto. En el tercer interés se añade la búsqueda de generar impacto y rating con su información. A nivel de posición, se considera que por los beneficios esperados puede haber un apoyo pasivo, si bien hay intereses dentro del proyecto. Por otro lado, debido al impacto que tienen son actores de mucha importancia, sus opiniones inciden en la sociedad y pueden orientar la percepción sobre el proyecto. Finalmente, tienen mucha influencia al tener espacios que se han mantenido en el tiempo y contar con diversos seguidores. Estos resultados se presentan a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico					X					X						X	
Movilidad					X					X						X	
Rating – impacto					X					X						X	

1.7. COLECTIVOS DE MOVILIDAD Y SOCIEDAD CIVIL

Al trabajar en proyectos tan grandes como éste, uno de los objetivos que se deben manejar es trabajar con diversos representantes de la sociedad civil, lo que incluye también a quienes se encargan del seguimiento de la movilidad en la ciudad de Quito. Es así como dentro de estos actores se incluyen a grupos organizados y conocedores del tema.

1.7.1 Asociaciones y ONGs de movilidad

Si bien se incluye la situación de la movilidad desde la perspectiva de la ciudadanía en general y de los representantes públicos, es necesario también analizar los planteamientos de las organizaciones que han hecho diversos seguimientos a la movilidad en el país, destacándose la diferentes ONGs en el país. Es importante trabajar con estos actores cuyas metas se enfocan en el desarrollo de la movilidad y que tengan representatividad en este campo, con el fin de analizar inquietudes, sugerencias y propuestas en el tema. Adicionalmente, debe considerar que estas entidades han ganado cada vez más espacios dentro de los medios de comunicación y de la sociedad en general, por lo que deben incluirse.

A nivel local, se identifican 10 ONGs relacionadas directamente con la movilidad en la ciudad de Quito y una veedora del tránsito y de la seguridad vial. En este caso se destaca el Observatorio ciudadano de la movilidad, junto con la Fundación Ciclópolis que puede aportar información valiosa frente a los ciclistas en la ciudad y la Fundación Médica contra el Ruido, Ambientes Contaminantes y Tabaquismo, que ha tenido algunos pronunciamientos frente al tráfico vehicular en la ciudad, así como la organización Justicia Vial. De la misma manera se incluye la Asociación de Peatones de Quito que ha tenido cada vez mayor influencia y acceso a diversos medios de comunicación.

Cuadro 9: Asociaciones de movilidad identificadas para el levantamiento del Proyecto Metro en la ciudad de Quito

Asociación / ONG	Representante
Observatorio ciudadano de la movilidad	Cristóbal Buendía
Fundación Ciclópolis	Diego Puente
Fundación Médica contra el Ruido, Ambientes Contaminantes y Tabaquismo	Francisco Plaza

Asociación de peatones de Quito	Karina Gallegos
Justicia Vial	Guillermo Abad
Organización ABC	Pablo Ortiz
Fundación Biciacción – Quito	Mario Muñoz
Colectivo Ciudadano Quito para Todos	Germán Vega Diego Hurtado
Peatones por Quito	Alex Naranjo
Covial	Victor Jimenez

Dentro de la metodología se manejan tres intereses en estos grupos y son lo económico, movilidad y ambiental. Dentro de lo económico se evalúa una oposición pasiva al proyecto debido a que se considera que no se han incluido a todos los sectores. A su vez a nivel de movilidad se espera un apoyo pasivo por lo que aporta el proyecto. En lo ambiental, por la generación de desechos y otros aspectos se espera una oposición pasiva. Si bien las posiciones pueden ser más activas, el impacto que tienen estas organizaciones no es tan amplio. Por otro lado, en lo económico y movilidad tienen una importancia moderada, ya que si bien agrupan algunos de estos intereses, como organizaciones no son las más afectadas. En lo ambiental como interés, su importancia es mucho mayor ya que son los que más defienden estos aspectos, de tal manera que son el actor más importante. Finalmente, en lo que a influencia se refiere, en lo económico y movilidad son actores de mucha influencia y en lo ambiental, son el actor más influyente ya que estas organizaciones son las que más espacio han ganado en este campo. Estos resultados se presentan a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico			X						X							X	
Movilidad					X				X							X	
Ambiente			X								X						X

1.7.2 Académicos

Otro grupo que trabaja en este campo es el de los académicos, que debido a las investigaciones que realizan en estos temas, pueden tener aportes que deben considerarse en este proceso. De la misma forma deben evaluarse sus planteamientos para elaborar estrategias adecuadas para satisfacerlos en función de su relevancia. En este caso se identificaron 10 académicos de las principales universidades clasificadas A y B por el CONEA en la ciudad de Quito. Para eso se consideraron los representantes de las carreras de Economía, ingeniería, estudios de cuarto nivel de transporte y de la ciudad así como los directores de áreas de investigación. Esto permite contar con un amplio abanico de académicos con diversas áreas de formación y actividades en sus respectivas universidades y con conocimientos en diversas áreas en relación al proyecto.

Cuadro 10: Académicos seleccionados para el levantamiento de información del Proyecto Metro

Universidad	Facultad / Departamento	Nombre
Flacso	Estudios de la ciudad	Marco Córdova
	Estudios de la ciudad	Ramiro Rojas
	Estudios socioambientales	Anita Krainer
	Economía	Alberto Acosta
Escuela Politécnica Nacional	Facultad de Ingeniería Civil y ambiental	Laureano Andrade
	Facultad de Ingeniería mecánica	Víctor Cárdenas
ESPE	Ingeniería Civil	Jorge Zúñiga
	Ingeniería mecánica	Xavier Sánchez
PUCE	Facultad de Ingeniería	Diego Andrade
	Facultad de Economía	Mónica Mancheno

	Maestría en transportes	Fredi Paredes
Universidad Central	Facultad de Arquitectura y Urbanismo	Alberto Viteri
	Facultad de Ciencias Económicas	Marco Posso
	Director General de Investigación	Patricio Andino
	Facultad de Ingeniería, ciencias físicas y matemáticas	Jaime Gutierrez
UDLA	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	Guido Cordero
	Facultad de Arquitectura	José Ordoñez
USFQ	Investigación y creatividad	Diego Quiroga
	Administración para el Desarrollo	Magdalena Barreiro
	Ciencias e ingeniería	Santiago Gangotena
UTPL	Escuela de Economía	Juan Manuel García

En este caso se consideraron los intereses de movilidad y viabilidad para este grupo. En lo que a movilidad se refiere se estima un apoyo pasivo, en tanto que en viabilidad, debido a la reducida difusión que ha habido del proyecto se encuentra en un estado de indecisión. Esto último se da por la necesidad de difundir mayores aspectos sobre la viabilidad del proyecto, beneficios y un reducido impacto. Dentro de la importancia, éste grupo tiene alguna importancia, ya que no son los actores más implicados en el tema. Finalmente, dentro de influencia, tampoco tienen mayor influencia ya que la academia en el país maneja un nivel de desarrollo tan amplio como para influir en la opinión en su conjunto. Estos resultados se presentan a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Movilidad					X			X						X			
Viabilidad				X				X						X			

1.7.3 Asociaciones de vecinos

Dentro de la representatividad se considera a un actor importante a las asociaciones de vecinos, que en su conjunto pueden presentar claramente necesidades de un grupo dentro de la población que no podrían identificarse en los otros levantamientos. Esto hace que como actor por su conocimiento no pueda dejarse de lado.

En este caso se debe trabajar con las asociaciones de vecinos cercanas a las 15 estaciones así como a los dos puntos de desfogue del Metro, es decir la quebrada del Batán y Guamaní.

Dentro de sus intereses a nivel de movilidad y ambiente se espera una oposición pasiva, por las implicaciones de la población tienen mucha importancia y una influencia moderada como se presenta a continuación:

Intereses	Posición					Importancia					Influencia						
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
			X							X					X		
			X							X					X		

1.7.4 Líderes barriales

Uno de los grupos que ha tenido un importante desarrollo son los barrios, de tal manera que los líderes barriales tienen un conocimiento de la situación y de las necesidades de las comunidades a las que representan, por lo que pueden aportar con información detallada al proyecto, de tal forma de orientarlo a satisfacer las necesidades de los barrios. Muchos de éstos tienen específicamente problemas de movilidad o de acceso al transporte, por lo que este proyecto puede resultar de gran importancia para el mejoramiento de sus condiciones de vida. Adicionalmente, se debe considerar que varios de estos líderes buscan también una plataforma política por lo que el levantamiento puede dar importantes datos sobre el tema.

En este caso es importante entrevistar a quiénes tienen la representación de los barrios en la ciudad y presentan diversos intereses en este campo. Es así como se consideran a actores relevantes a Natasha Rojas de CUBE (Confederación Unitaria de Barrios del Ecuador) y Myrian Manobanda Presidente de la Federación de Barrios de Quito que actualmente manejan una tesis contraria a la del oficialismo y su posición frente al proyecto permitirá contar con información detallada sobre quienes se oponen en este segmento.

Por otro lado, para tener una idea más amplia de la ciudad, también se considera trabajar con Gonzalo Tandazo, presidente del comité barrial de El Dorado, Luis Robles del comité

barrial Atuchucho y Juan Carlos Chávez de la Federación de Barrios Populares del Noroccidente de Quito, para tener otras posiciones dentro de la ciudad.

A nivel de intereses se manejaron dos aspectos principales que son movilidad y ambiente pro el impacto que el proyecto puede causar. Se destaca que por posición que tienen se registra una oposición activa al proyecto, tanto por intereses políticos como por el impacto que puede generar el proyecto. De todas maneras, por la influencia y por la cantidad de personas que agrupan tienen mucha importancia. En lo que a influencia se refiere, su peso es moderado debido a que ya que no inciden de manera directa sobre el proyecto. Estos resultados se presentan a continuación:

Intereses	Posición						Importancia				Influencia						
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
		X								X					X		
		X								X					X		

1.8. ACTORES POLÍTICOS

El desarrollo de diversos proyectos depende de muchas decisiones políticas y de la situación en la que éstos se encuentren. Como actores pueden incidir u orientar a la población en algunas posiciones, adicionalmente estos personajes han estado o se encuentran a cargo del desarrollo de proyectos de gran envergadura por lo que su experiencia y participación es de gran relevancia y de posible impacto sobre el resto de actores identificados.

Si bien este actor tiene una participación similar a los nacionales, debe considerarse que en este caso se seleccionaron a personajes representativos de la política local a partir de su actividad dentro de la ciudad. Esto hace que se hayan considerado a 6 de los últimos ex-alcaldes y 4 ex-concejales, de los cuáles 1 ha demostrado interés por seguir en su carrera política y otro trabaja directamente en temas relacionados con la ciudad. La opinión de estos actores es importante, más aún si se considera que en los últimos meses los 6 ex-alcaldes firmaron un comunicado conjunto frente al nombre del Aeropuerto de Quito. Adicionalmente se considera a la actual Ministra de Transportes y Obras Públicas y Ex Ministros en presidencias anteriores para recoger posturas desde diversos ángulos o posturas políticas.

Cuadro 11: Políticos locales identificados para el levantamiento del proyecto del Metro

Dignidad	Nombre
Ex - alcalde	Paco Moncayo
Ex - alcalde	Rodrigo Paz
Ex - alcalde	Sixto Durán Ballén
Ex - alcalde	Álvaro Pérez
Ex - alcalde	Andrés Vallejo
Ex - alcalde	Roque Sevilla
Ex - concejal	Antonio Ricaurte
Ex - concejala	Yolanda Torres
Ex - concejal	Rafael Quintero
Ex - concejal	Fernando Carrión
Ministra MTOP	María de los Angeles Duarte
Ex Ministro MTOP	Estuardo Peñaherrera
Ex Ministro MTOP	Derlis Palacios

Estos actores tienen dos intereses principales. Por un lado se evalúa su interés en movilidad y por otro el electoral. En ambos casos, la posición que se les asocia es de indecisión, ya que no se han manifestado al respecto. A nivel de importancia, al no ser actores directamente involucrados pero con incidencia en la población, se pueden clasificar en el rango de moderado. Lo único que puede alterar esta posición es si se da un consenso entre los políticos, sin embargo en este momento es algo que no se presenta. Adicionalmente, por este último aspecto estos actores tienen mucha influencia, ya que son personajes conocidos y con seguidores, además de que tienen participación en diversos medios. Estos resultados se presentan a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Movilidad				X					X							X	
Electoral				X					X							X	

1.9. HOGARES

Los hogares son un punto de gran influencia en la toma de decisiones, ya que si bien se trabaja con diversos actores, no se considera la situación del hogar en su conjunto a partir de todos los miembros que lo conforman, más aún porque el levantamiento debe enfocarse principalmente en aquellos más cercanos a las estaciones. Estos resultados podrán además complementarse con los levantamientos en otras secciones de la investigación.

De todas maneras, a nivel de intereses se manejaron los económicos y los de movilidad en este caso. En lo que a posición se refiere, se considera que puede haber un apoyo pasivo al proyecto por parte de hogares por los beneficios esperados, no obstante, todavía se requiere que se difunda mucha información al respecto. A su vez, dentro de importancia son actores que se destacan en este punto al representar a la ciudad en su conjunto. Dentro

de su influencia, al estar dispersos dentro de la ciudad, se la considera moderada. Esta situación se presenta en el siguiente cuadro:

Intereses	Posición						Importancia				Influencia						
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico					X					X					X		
Movilidad					X					X					X		

1.10. ACTORES EN EL ÁREA DE INFLUENCIA

Si bien el Metro tendrá un impacto en toda la ciudad y sus habitantes, por su cercanía existen actores más involucrados con los resultados que pueden presentarse. Dentro de éstos se identifican 3 principalmente, considerando la vivienda y los negocios que en esas zonas se llevan a cabo. En el caso de las viviendas, su situación es de gran relevancia debido a que se afectan las condiciones de vida, en lo que a negocios formales se refiere el impacto llega a sus ingresos y dentro de los vendedores informales, además de sus ingresos, el desarrollo de su actividad puede verse afectado.

Para identificar estos actores, se desarrolló una guía de observación que permitió identificar tanto las viviendas como los negocios que se desempeñaban alrededor de las 15 estaciones del Metro de Quito. Dentro de estas guías se determinaron todos los negocios en el sector. Este trabajo permitió establecer en su conjunto todo lo que rodea a las estaciones y así determinar su impacto.

A continuación se detallan los elementos característicos de estos grupos.

1.10.1 Hogares vecinos

En este levantamiento, se incluye la situación de los vecinos directos de las estaciones ya identificadas, de tal forma de poder evaluar no solamente el impacto del funcionamiento del proyecto, sino también el de la construcción, evaluando así también los impactos sociales que se pueden dar en el sector.

Dentro de los intereses, el que más se destaca es el del impacto de la construcción. En este segmento se espera una oposición activa por las externalidades que se pueden generar. Al ser un actor directamente relacionado, es el más importante para el proyecto, no obstante, al estar dispersos en la ciudad y sin un mayor nivel de organización, su influencia es moderada. Esta situación se presenta a continuación.

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
		X									X				X		

1.10.2 Propietarios de negocios formales

La actividad económica, sobre todo comercial es de gran importancia en Quito, por lo que la puesta en marcha de este proyecto puede tener un impacto importante en los negociantes formales de la zona, que en algunos casos pueden verse perjudicados por la infraestructura que se levante, aunque por otro se pueden beneficiar de un mayor flujo de personas. Esto es algo que debe analizarse con los interesados.

Dentro de los intereses identificados, se destaca tanto el impacto de la construcción como lo económico, ya que las actividades se desarrollan directamente en la zona. Esto hace que pueda darse en un inicio una oposición activa, más aún si hay reformas a la circulación, permisos y estacionamientos que afectan a la actividad en su conjunto. Por otro lado, al estar directamente en la zona de influencia se considera que son los actores más importantes. Por su parte, al depende de la actividad y estar representados por varias organizaciones, su influencia es mayor. El cuadro siguiente resumen esta situación.

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico		X									X					X	
Impacto construcción		X									X					X	

1.10.3 Vendedores ambulantes en el área de influencia

No todos los emprendimientos son formales en la ciudad, por lo que existe una importante actividad informal en la misma. Es así como éste grupo puede ser uno de los más afectados en función de las políticas que se adopten frente al desarrollo de estas actividades en las estaciones o en sus zonas aledañas, por lo que deben incluirse sus posiciones al respecto. Debido a los menores ingresos de estas personas, el impacto puede ser mayor en función de la normativa que se aplique. De la misma forma, si no se aplican decisiones al respecto y las actividades se mantienen, se puede dificultar el funcionamiento del proyecto si bien las ventas de estos actores se incrementarían.

Para estos se actores se analizó el interés económico. Es así como dentro de su posición se consideró que habría una oposición activa por la necesidad de desplazarse que puede representar el proyecto. A su vez, por desempeñar su actividad en la zona de influencia, son los actores más importantes, pero con una reducida influencia, como se presenta a continuación:

Intereses	Posición						Importancia					Influencia					
	Desconocida	Oposición activa	Oposición pasiva	Indeciso	Apoyo pasivo	Apoyo activo	Poca o ninguno	Alguna importancia	Importancia moderada	Mucha importancia	El más importante	Desconocida	Ninguna o poca influencia	Alguna influencia	Influencia moderada	Mucha influencia	El más influyente
Económico		X									X			X			

1.11. RESULTADOS GENERALES

A lo largo de esta identificación de actores relevantes se hizo una aproximación de su situación a través de su posición, importancia e influencia. Los resultados aquí encontrados son preliminares, ya que el objetivo de los levantamientos es establecer de manera clara estos aspectos. De todas maneras, este trabajo es el insumo principal para el mapa de actores que se entrega adjunto a esta investigación.

En líneas generales, debe considerarse que los resultados encontrados reflejan en varios casos posiciones que no están claramente definidas en varios actores. Así tengan apoyo u oposición, éstas no pasan de un comportamiento pasivo. Esto se da debido a que en la etapa actual del proyecto todavía existe incertidumbre sobre los resultados del mismo y no ha habido todavía el proceso de socialización con la población. De esta manera, son principalmente las posiciones las que pueden modificarse una vez que avance el proyecto, tanto en obras como en información, pero a su vez, en base a las necesidades, la influencia de los diversos sectores también puede modificarse.

2. METODOLOGIA.

A partir de la identificación de los actores relevantes y dada su composición, se definieron los métodos más adecuados para levantar la opinión y conocer la situación de los diversos actores involucrados con la construcción y operación del metro de Quito. De esta forma se determinaron las técnicas analíticas a utilizar en función del tipo de actor y del tipo de información que se necesitaba obtener.

Las técnicas de investigación utilizadas para el levantamiento de información fueron técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, escogidas en base a las características de cada actor, al nivel del detalle de información que se quiere alcanzar por cada actor, a la relevancia del actor para el desarrollo del proyecto y al tamaño de la población relevante que existe para realizar el levantamiento de cada actor.

De esta forma el trabajo realizado se ha dividido en dos etapas o fases, la Fase Cuantitativa y la Fase Cualitativa.

2.1 METODOLOGIA FASE CUANTITATIVA

Para levantar información cuantitativa que pueda ser medible y comparable entre los diversos actores se definieron cuestionarios de información con preguntas cerradas, en los que se levanta la información de variables categóricas y continuas, que permitan obtener información específica sobre los siguientes aspectos: Caracterización Socioeconómica, Características de Movilidad, Evaluación transporte Colectivo, Evaluación del Proyecto del Metro, Análisis de comunicación e información del actor.

Para el levantamiento de información cuantitativa, dadas las características de los actores se decidió levantar encuestas intercept y encuestas telefónicas vía call center. En el Cuadro 2.1 se presenta el detalle de los actores, tamaños de muestra e instrumento de medición utilizado para obtener la información cualitativa requerida.

En vista de que el distrito metropolitano de Quito cuenta con una población heterogénea a lo largo del trazado del metro, para determinar la muestra precisa y la opinión de los diversos

segmentos de la población se identificó una zona o perímetro de influencia por cada estación y se calculó una muestra representativa por cada actor social. De esta forma los resultados de la fase cuantitativa no solo se pueden evaluar por actor relevante sino también por la estación más cercana en la que fue recogida la opinión de cada actor social.

CUADRO 2.1 ACTORES RELEVANTES, INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y TAMAÑO DE LA MUESTRA CUANTITATIVA.

GRUPO DE INTERES	Actores	Instrumento de medición	Muestra Levantada
Transporte público	Conductores de colectivos y articulados	Encuestas intercept	300
Transporte público	Usuarios de transporte colectivo	Encuestas intercept	2000
Transporte público	Conductores de taxis	Encuestas intercept	100
Transporte público	Usuarios de taxis	Encuestas intercept	782
Transporte privado	Usuarios de vehículos particulares	Encuestas Telefónicas	782
Transporte privado	Vigilantes de estacionamientos	Encuestas intercept	100
Transporte no motorizado	Peatones	Encuestas intercept	750
Transporte no motorizado	Ciclistas	Encuestas intercept	100
Hogares que no se encuentran en la zona de influencia	Ciudadanos en general	Encuestas Telefónicas	1500
Habitantes y comerciantes del área de influencia directa	Hogares vecinos	Encuestas Telefónicas	500

Los formularios de las encuestas fueron discutidos y revisados con la empresa metropolitana Metro de Quito, para asegurar que la información a ser levantada cubría con todos los requerimientos de información que necesitaba la institución contratante. Después de un levantamiento de información piloto se modificó los formularios en base a los hallazgos del levantamiento de campo y se presentan en el ANEXO 1 del presente documento.

Una vez levantada y tabulada la información se realizó un trabajo de depuración de la base de datos para identificar los outliers o datos influyentes, para no alterar los resultados del análisis. Una vez depurada la base de datos se procedió a realizar un análisis de estadísticos descriptivos, un análisis de frecuencias, un análisis exploratorio entre variables categóricas y continuas y un análisis de frecuencias cruzado por estación, rango de edad y rango de ingreso.

Las bases de datos tabuladas y depuradas se encuentran en la carpeta Anexo 2 del disco que se adjunta al presente documento. Mientras que los resultados de los análisis tanto en SPSS como en microsfot excel se encuentran por cada actor social en la carpeta Anexo 3 del disco que se adjunta al presente documento.

2.2 METODOLOGIA FASE CUALITATIVA.

Para el desarrollo de la fase cualitativa se realizó en primer lugar el trabajo de identificación específica de los actores que debían ser evaluados, para iniciar la fase de contacto y realización de las citas respectivas para las entrevistas o la invitación a los actores que se iban a levantar mediante la modalidad de Focus Group.

En el caso de la metodología de Entrevistas a profundidad se realizaron visitas a los diversos actores y mediante un cuestionario de preguntas abiertas se fue identificando la posición, evaluación del sistema de transporte, beneficios, costos y viabilidad identificada por cada actor respecto al proyecto del metro de la ciudad de Quito. Con las opiniones de los diversos actores luego se sistematiza la información y se toman en cuenta las posiciones más relevantes y los consensos a los que llegan los actores para las diversas preguntas evaluadas.

En el caso de la metodología de Focus Group se armaron 4 Focus Group, 2 para empresas Grandes y 2 para PYMES y en estas sesiones se levantó la opinión de los diversos actores y su posición como grupo en torno al proyecto con las principales preocupaciones en torno al tema de movilidad en Quito y al desarrollo del Proyecto del Metro. La información luego es sistematizada y resumida para una mejor comprensión.

Las transcripciones de las entrevistas y Focus Group se encuentran en el Anexo 5 y 6 del disco que se adjunta al presente documento. Los actores relevantes a los que se levanto información de carácter cualitativo se encuentran en el cuadro 2.2

CUADRO 2.2 ACTORES RELEVANTES, INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y TAMAÑO DE LA MUESTRA CUALITATIVA.

GRUPO DE INTERES	Actores	Instrumento de medición	Muestra a levantar	Observaciones
Transporte público	Dirigentes de Cooperativas de buses	Entrevistas	20	
Transporte público	Dirigentes de las Cooperativas de taxis	Entrevistas	20	
Transporte privado	Administradores de estacionamientos	Entrevistas	20	
Entidades de control y servicio público	Policia Nacional*	Entrevistas	2	No se pudo levantar la opinión de este actor pues pese a las gestiones los miembros de esta institución se negaron a brindar la entrevista
Entidades de control y servicio público	Policia Metropolitana	Entrevistas	2	
Entidades de control y servicio público	Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos	Entrevistas	10	No se pudo completar la muestra pues en varias empresas municipales se negaron a brindar su opinión en torno al proyecto
Entidades de control y servicio público	Órganos reguladores y de Control*	Entrevistas	10	
Sectores productivos	PYMES	Focus Groups	2	
Sectores productivos	Grandes Empresas	Focus Groups	2	
Sectores productivos	Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción	Entrevistas	20	
Sectores productivos	Líderes de opinión	Entrevistas	6	
Colectivos de	Asociaciones y ONGs de movilidad***	Entrevistas	10	
Colectivos de movilidad y de la	Académicos	Entrevistas	20	
Colectivos de movilidad y de la	Asociaciones de vecinos	Entrevistas	50	
Colectivos de movilidad y de la	Líderes barriales	Entrevistas	50	
Actores políticos	Actores políticos	Entrevistas	20	
Habitantes y comerciantes del área	Propietarios de negocios formales*	Entrevistas	75	
Habitantes y comerciantes del área	Vendedores ambulantes en el área de influencia*	Entrevistas	50	

3. ANALISIS CUANTITATIVO POR ACTOR RELEVANTE

3.1 CONDUCTORES DE COLECTIVOS

El transporte colectivo es la principal alternativa a la que recurren los quiteños para cumplir con sus actividades. Esto hace que todos los actores relacionados tengan gran importancia para el Proyecto Metro de Quito. De la misma manera, al existir una gran cantidad de unidades a nivel urbano, también existen varios trabajadores en cada una de ellas que dependen de este trabajo como su principal fuente de ingresos. Esto hace que el desarrollo del proyecto pueda tener incidencia para los conductores de este medio de transporte por lo que se realizó un levantamiento de 315 encuestas a conductores de transporte colectivo en la ciudad, de tal manera de establecer sus características socioeconómicas y de movilidad, así como su participación y evaluación del transporte colectivo, para finalmente determinar su conocimiento y percepción frente al proyecto de Metro de Quito. En base a este trabajo será posible establecer el impacto que tendrá este proyecto en este segmento.

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

A nivel general, este segmento tiene en promedio un nivel de ingresos mensual bajo que se ubica en promedio en los 595,99 dólares con el valor promedio más alto de cargas familiares (2,48), lo que lleva también a que sea, después de los vigilantes, el actor que mayor proporción de su ingreso gasta, con un valor de 70,1%. .

En este caso, este nivel de ingresos es resultado del nivel de estudios de este segmento de la población, la misma que en un porcentaje de 56,51% ha alcanzado como nivel máximo la secundaria terminada, seguido por un 30,2% de estudios primarios.

MOVILIDAD

Este segmento de la población depende directamente del flujo de personas para su sostenimiento y para poder cubrir los requerimientos que tienen de ingreso diario, deben trabajar en promedio

13 horas. Esto se da debido a que se debe cumplir con rutas establecidas, lo que genera turnos excesivamente largos que inciden en el rendimiento de los trabajadores. De la misma forma, esto también permite que este segmento tenga un amplio conocimiento del flujo del tráfico en la ciudad ya que forma parte de su cotidiana labor.

Por su parte, este segmento de la población tiene una percepción frente al transporte colectivo en la ciudad de Quito, ya que no solamente los conducen mas son usuarios. De esta manera, el 67,6% se desplaza para sus actividades personales en buses tanto municipales como operados por compañías privadas. Este medio lo utilizan en la mayor parte dos veces por día, tanto para llegar a la unidad como para volver a sus hogares una vez terminada la jornada laboral.

La apreciación que existe en este segmento frente al transporte colectivo es la más favorable, ya que el 51,42% afirma estar satisfecho con el mismo, en tanto el 38,1% tiene una satisfacción regular del mismo.

Este resultado se relaciona con la apreciación que existe en este segmento con respecto a las características del medio de transporte. Es así como el 40,3% considera de que es una alternativa segura para transportarse, junto con un 40% que lo considera medianamente segura. A su vez, existe una apreciación de eficiencia en lo relacionado al tiempo que toma llegar al destino requerido, de tal manera que el 53,7% se manifestó en este sentido. Cabe recalcar que esta apreciación también se da en las horas en las que estas personas se transportan para llegar a su unidad o para volver a sus hogares, es decir en horas en las que no se registran los mayores inconvenientes de tráfico. De la misma forma, el 44,4% afirma que en el transporte colectivo existe un trato respetuoso hacia los usuarios, mientras un 36,8% considera que hay buen trato y respeto, sin embargo esto es resultado de una autoevaluación.

Un aspecto que difiere levemente de los mencionados anteriormente es el de comodidad. En este caso la apreciación no es tan favorable ya que el 39,4% lo considera medianamente cómodo, seguido por un 37,5% que sí afirma que es cómodo y le satisface en este aspecto.

En lo que a seguridad vial se refiere, se acepta que se cometen infracciones, si bien la mayor parte considera que éstas son leves (41,2%). Todos estos valores se asocian con una visión que es menos crítica que las de los usuarios del transporte colectivo.

Finalmente, un aspecto en el que sí se realiza una crítica más amplia es el de la contaminación, ya que el 34,3% plantea que sí se genera demasiada contaminación, en tanto que el 20% afirma que se contamina mucho. Todos estos aspectos reflejan la posición poco crítica que existe dentro de los conductores de buses con respecto al transporte colectivo.

ANÁLISIS DE TOLERANCIA Y POSICIÓN

En el levantamiento realizado se evaluó el conocimiento y la apreciación del proyecto del Metro dentro de este segmento de la población. Es así como fue posible establecer que la mayor parte de la población conoce de la ejecución de esta obra alcanzado un valor promedio de 87,6%. De la misma forma, este proyecto tiene un importante nivel de expectativa en este segmento de la población ya que también de manera mayoritaria los encuestados afirmaron que esta era la opción más adecuada para los problemas de transporte en la ciudad, en una proporción de 61,9%. Además, la apreciación del impacto es favorable y se encuentra por encima del 50%. Es así como en lo personal, el 57,3% considera que el proyecto tendrá un impacto positivo en sus actividades personales, en tanto que el 51,4% considera que tendrá un impacto positivo en lo laboral frente al 26,7% que evalúa que tendrá un impacto negativo.

Adicionalmente, el mayor beneficio que se identifica del proyecto es el tiempo, ya que el 28,5% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino, de la misma forma se identifican como otros beneficios el descongestionamiento del tráfico y la capacidad de transportar más pasajeros. Por otro lado, el mayor inconveniente que se identifica en el desarrollo de este proyecto es el tráfico que se puede generar, opción por la que se manifestó el 23,9% de la muestra. Otra preocupación que se da frente a este proyecto es que requiere una inversión muy elevada, además de que se estima que ensucia la ciudad.

De todas maneras, la posición de la población es favorable al proyecto y este segmento presenta una importante disposición a asumir las incidencias negativas percibidas en su desarrollo, de tal forma que el 78,7% de los encuestados se mostraron dispuestos a hacerlo. De esta manera, existe una percepción favorable frente al proyecto lo que facilita su implementación. Dentro de esta percepción, pesa el impacto que se espera que tenga este proyecto frente al medio ambiente y en este caso el 60% lo ven favorable, más aún cuando se considera que el transporte colectivo sí genera importantes niveles de contaminación.

Una de las debilidades del proyecto es la comunicación que existe y esto puede incidir en la percepción de la población sobre el mismo. Es así como 77,1% de los encuestados afirmaron estar poco informados del proyecto. Adicionalmente, la información que tienen los encuestados del proyecto proviene principalmente de la televisión como lo manifestó el 42,9% de los encuestados. Este medio es el más importante para la información de la población por lo que se debe trabajar en este sentido, no obstante este segmento también se informa a través de la radio prensa escrita (26%), como resultado del tiempo que pasan en su vehículo. La radio no se utiliza como fuente de información más sí de entretenimiento.

3.2 CONDUCTORES DE TAXIS

Los taxis son un medio de transporte de gran importancia dentro de la ciudad y sus conductores también son un grupo de influencia dentro del proyecto de Metro de la ciudad de Quito, al ser este último una alternativa de transporte para la población. Si bien la mayor parte de los ciudadanos se movilizan mediante el transporte colectivo, varios de ellos utilizan como primera o segunda alternativa el taxi como medio de transporte por diversos motivos. El desarrollo del proyecto puede tener incidencia para los conductores de este medio de transporte por lo que se realizó un levantamiento de 100 encuestas a conductores de taxis en la ciudad en los alrededores de las estaciones que tendrá el Metro de Quito, de tal manera de establecer sus características socioeconómicas y de movilidad, así como su participación y evaluación del transporte colectivo, para finalmente determinar su conocimiento y percepción frente al proyecto de Metro de Quito. En base a este trabajo será posible establecer el impacto que tendrá este proyecto en este segmento.

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

A nivel general, este segmento tiene en promedio un nivel de ingresos mensual familiar superior al de los peatones, usuarios de colectivos y conductores de colectivos, de tal manera que mensualmente se estima que perciben 725,40 dólares.

En este caso, este nivel de ingresos es resultado del nivel de estudios de este segmento de la población, la misma que en un porcentaje de 62% ha alcanzado como nivel máximo la secundaria terminada.

Uno de los aspectos relevantes que tiene este segmento es un promedio cercano a las dos cargas familiares, lo que tiene un impacto considerable dentro del presupuesto familiar, lo que incide en la sensibilidad de las decisiones que se puedan adoptar frente a este segmento.

MOVILIDAD

Este segmento de la población depende directamente del flujo de personas para su sostenimiento y para poder cubrir los requerimientos que tienen de ingreso diario, deben trabajar en promedio 11 horas. Esto se da debido a que muchos de ellos no son dueños del vehículo y deben pagar un alquiler por el mismo. Esto hace que en ese periodo de tiempo, se estime que sea posible alcanzar la meta de dinero requerida. De la misma forma, esto también permite que este segmento tenga un amplio conocimiento del flujo del tráfico en la ciudad ya que forma parte de su cotidiana labor.

Por su parte, este segmento de la población tiene una percepción frente al transporte colectivo en la ciudad de Quito, si bien solamente el 20% de ellos utiliza el transporte colectivo para sus actividades personales y/o familiares (la mayor parte se desplaza en su propio vehículo). De esta manera, se evaluó de manera mayoritaria (43%) que el transporte colectivo en la ciudad de Quito puede calificarse como regular. Además, el 21% está insatisfecho y el 7% muy insatisfecho.

En gran medida este resultado se da por la apreciación negativa que se da con respecto al transporte colectivo en diversos aspectos. En primer lugar se considera que es una alternativa insegura, ya que el 54% se manifiesta en este sentido. por otro lado, el 34% también considera, en lo referente a velocidad, que este medio se demora en llegar al destino requerido, seguido de un 32% que plantea que se demora demasiado. De la misma manera, el trato es otro de los aspectos cuestionados, lo que hace que el 41% afirme que dentro del transporte colectivo exista maltrato e irrespeto, lo que supera el 50% de los encuestados si se añade el 14% que afirma que existe un exceso de maltrato. Adicionalmente, para el 57% es un servicio por lo menos incómodo. A esto debe añadirse que a diferencia de los usuarios del transporte colectivo, los conductores de taxi sí consideran que los conductores del transporte colectivo cometen infracciones graves de manera frecuente, es así como en este línea se manifestaron un 29% de los encuestados, mientras el 22% considera que son leves las infracciones frecuentes. De todas maneras, se observa que en este segmento se aprecia que existen grandes riesgos en materia de seguridad vial frente a la transportación colectiva. De la misma manera, el 42% también afirma que el transporte colectivo genera demasiada contaminación.

Todos estos aspectos reflejan la posición crítica que existe dentro de los conductores de taxis con respecto al transporte colectivo.

ANÁLISIS DE TOLERANCIA Y POSICIÓN

En el levantamiento realizado se evaluó el conocimiento y la apreciación del proyecto del Metro dentro de este segmento de la población. Es así como fue posible establecer que la mayor parte de la población conoce de la ejecución de esta obra alcanzando un valor promedio de 83,3%. De la misma forma, este proyecto tiene un importante nivel de expectativa en este segmento de la población ya que también de manera mayoritaria los encuestados afirmaron que esta era la opción más adecuada para los problemas de transporte en la ciudad, en una proporción de 76%, una de las más altas dentro de los actores identificados. No obstante, la apreciación del impacto no es tan favorable como en otros segmentos, ya que este segmento considera como primera opción de transporte su propio vehículo. Es así como en lo personal, el 45% considera que el proyecto tendrá un impacto positivo en sus actividades personales, en tanto que el 40% afirma que no incidirá. En lo referente a las actividades laborales, la situación es similar ya que el 41% considera que tendrá un impacto positivo frente al 39% que evalúa que no habrá incidencia alguna.

Adicionalmente, el mayor beneficio que se identifica del proyecto es el tiempo, ya que el 32,4% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino, de la misma forma se identifican como otros beneficios el descongestionamiento del tráfico y la capacidad de transportar más pasajeros. Por otro lado, el mayor inconveniente que se identifica en el desarrollo de este proyecto es el tráfico que se puede generar, opción por la que se manifestó el 30,7% de la muestra. Otra preocupación que se da frente a este proyecto es que requiere una inversión muy elevada, además de que se estima que puede afectar a la actividad comercial.

De todas maneras, la posición de la población es favorable al proyecto y este segmento presenta disposición a asumir las incidencias negativas percibidas en su desarrollo, de tal forma que el 68% de los encuestados se mostraron dispuestos a hacerlo. De esta manera, existe una percepción favorable frente al proyecto lo que facilita su implementación. Dentro de esta percepción, pesa el impacto que se espera que tenga este proyecto frente al medio ambiente y en este caso el 62% lo ven favorable.

Una de las debilidades del proyecto es la comunicación que existe y esto puede incidir en la percepción de la población sobre el mismo. Es así como 78% de los encuestados afirmaron estar poco informados del proyecto. Adicionalmente, la información que tienen los encuestados del proyecto proviene principalmente de la televisión como lo manifestó el 41% de los encuestados. Este medio es el más importante para la información de la población por lo que se debe trabajar en este sentido, no obstante este segmento también se informa a través de la radio (24%) y prensa escrita (20%), como resultado del tiempo que pasan en su vehículo.

3.3 HOGARES VECINOS

CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA

Para conocer el punto de vista y analizar el impacto de social del proyecto del Metro para los hogares aledaños a las estaciones por donde cruzará el Metro, se aplicó un total de 476 encuestas a los actores mencionados.

La información obtenida refleja que las personas encuestadas representantes de los hogares cercanos a las estaciones de Metro tienen una edad promedio de 40,28 años y mantienen un promedio de 1,41 cargas familiares.

En cuanto al nivel de educación máximo alcanzado por las personas encuestadas, el 37,20% manifiesta haber culminado los estudios secundarios; mientras que el 33,20% corresponde a encuestados que concluyeron los estudios superiores. Un porcentaje inferior, correspondiente al 19,50%, revela estar cursando la enseñanza superior y tan solo el 0,8% posee un título de cuarto nivel, es decir, postgrados. Uno de los resultados preocupantes, implica el 8,8% de las personas entrevistadas que declaran haber cumplido únicamente la educación primaria.

Si bien no se puede identificar una tendencia definida de educación entre los sectores sur y norte de Quito, se puede observar distintos niveles educativos entre estaciones. Es así que, a manera general, los estudios superiores representan el nivel educativo más alto; sin embargo, en las

estaciones de La Magdalena, La Alameda, Universidad Central, La Pradera, Lñaquito y el Labrador predomina la culminación de la educación superior.

Al analizar la actividad económica a la que los representantes de los hogares vecinos se dedican, se puede observar que el 18,50% de los encuestados mantiene un negocio pequeño; mientras que el 11,30% brindan diversos servicios empresariales, en especial de actividades inmobiliarias. Resultados con menores participaciones lo componen el comercio a nivel de empresas grandes y los estudiantes.

Por otro lado, una perspectiva de la situación económica de los hogares aledaños a las estaciones del Metro se refleja en el ingreso familiar mensual, el cual se establece en 810,62 dólares en promedio, frente a un gasto familiar mensual constituido por 578,08 dólares en promedio. Adicionalmente, es importante señalar que el representante del hogar destina un monto promedio de 58.93 dólares para la movilización mensual, cifra que representa el 10,19% del ingreso mensual percibido por la familia.

Al analizar a profundidad el ámbito económico por estación, se puede observar que zonas determinadas perciben ingresos más altos. Es así el caso de La Pradera, Lñaquito y El Labrador, estaciones en las cuales los hogares vecinos manifiestan percibir un ingreso familiar mensual de 1.272 dólares, 1.028 dólares y 911 dólares respectivamente. Conforme el nivel de ingresos es más alto, el gasto también crece, de tal manera que el gasto mensual familiar de las estaciones mencionadas es el más alto al compararlo con las demás estaciones. El gasto mensual de La Pradera se ubica en 1.083 dólares, mientras que el de Lñaquito en 758 dólares y finalmente el de El Labrador en 697 dólares. A pesar de los altos gastos presentados, el gasto mensual en transporte no representa necesariamente un componente relevante sobre el total.

En el caso del gasto mensual en movilización, los hogares vecinos a las estaciones de La Pradera y La Carolina mantienen las cifras más altas, siendo éstas de 64,10 dólares y 66,38 dólares respectivamente. Sin embargo, al observar el verdadero impacto del gasto en transporte, es decir a través de la participación sobre los ingresos familiares, las estaciones de La Carolina, La Magdalena y La Alameda presentan porcentajes altos correspondientes a 13,17%, 11,32% y 10,14% respectivamente. Es así que para los hogares cercanos al recorrido del Metro, la movilización tiene un mayor impacto, pues representa un costo más alto considerando el nivel de ingresos que mantienen.

En cuanto al tiempo de movilización, los resultados de las encuestas de hogares vecinos reflejan que el tiempo promedio que les toma para llegar a la actividad principal es de 45,21 minutos; mientras que el tiempo promedio de movilización diario es de 114,73 minutos. A nivel de estaciones, los hogares cercanos a las estaciones más alejadas en el sur de la ciudad, Quitumbe y Morán Valverde, emplean 50,26 minutos y 59,70 minutos respectivamente en movilizarse hacia sus actividades principales y utilizan 134,44 minutos y 131,52 min respectivamente en movilizarse por día.

En el siguiente punto, el cual trata del análisis de movilidad se describe a detalle los medios de transporte público que emplean los peatones, razón por la cual se presenta el gasto en transporte mencionado, así como el tiempo de movilización diaria que emplean para cumplir con su jornada.

ANÁLISIS DE MOVILIDAD

Todos los ciudadanos tienen derecho a la movilidad, es decir, todas las personas tienen el derecho inherente a que se establezcan las condiciones necesarias para que el espacio urbano e interurbano sea apto y equitativo para la movilidad interna de todos los habitantes de un territorio.¹ Este concepto toma importancia dado el propósito de satisfacer las necesidades laborales, familiares y sociales al más bajo costo posible. Bajo esta perspectiva, se plantea la construcción del Metro de Quito, pues es un mecanismo apto para contrarrestar los problemas de movilización existentes en el Distrito Metropolitano de Quito.

El estudio de impacto social y formulación de la estrategia de responsabilidad social para la primera línea del Metro de Quito, trata de identificar factores fundamentales en cuanto a la situación y valoración del transporte público actual, la apreciación sobre los impactos positivos y negativos de la construcción del Metro, y la disposición de los ciudadanos para asumir las incidencias de la construcción del proyecto.

Primeramente, es necesario conocer la situación del transporte público que los hogares cercanos a las estaciones del Metro emplean. El medio de transporte principal y secundario considerado por

¹ Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 13.

los hogares vecinos representa el bus colectivo, en gran medida por el factor tiempo y cercanía hacia sus hogares. Si bien el bus colectivo no representa el medio de transporte más rápido, bajo la situación socioeconómica de los hogares vecinos, es la opción más asequible.

Por otro lado, el 54,6% de los hogares cercanos entrevistados, utiliza el medio de transporte público escogido diariamente; únicamente los hogares aledaños a la estación de San Francisco y La Pradera utilizan el transporte colectivo con mayor frecuencia, es decir, dos veces por día.

Si bien los peatones utilizan el transporte público como mecanismo de movilidad, no se sienten del todo satisfechos con el servicio que reciben del transporte. En este sentido el 44,1% de los hogares encuestados considera que el servicio del transporte colectivo es regular.

Por su parte, los hogares cercanos que manifiestan no utilizar el transporte colectivo, se justifican por la inseguridad en la entrega del servicio. El 29,4% de los hogares mantiene ese criterio. Al tratar específicamente de las estaciones, se mencionan distintas razones que condicionan el uso de transporte colectivo, éstas son maltrato, uso de vehículo propio, lentitud y la consideración de que son mecanismos propensos a accidentes.

Para establecer la percepción de las personas sobre la situación actual del transporte, se tomaron en cuenta algunos factores que fueron calificados, entre ellos, seguridad, velocidad, trato cordialidad, comodidad, respeto a las normas, y contaminación. Cada uno de los factores es calificado con puntuaciones del 1 al 5, siendo 1 la calificación más baja y poco alentadora con respecto al factor que se tome en cuenta, y 5 indica a una calificación alta y positiva.

El primer factor a calificar es seguridad, al calificar esta característica del 1 al 5, siendo 1 muy inseguro y 5 muy seguro, el 41,6% de los hogares vecinos encuestados consideran que el transporte público es medianamente seguro. Considerando que el siguiente factor es velocidad, el 35,7% sostiene que el transporte colectivo se demora en llegar a su destino final, calificación que es equivalente a 2.

Posteriormente, un factor relevante implica el trato cordialidad que reciben los usuarios del transporte colectivo. En este caso, un gran número de hogares vecinos (51,9%) sostienen que

reciben maltrato e irrespeto al utilizar el servicio de transporte. Los factores en análisis restantes, al igual que el trato-cordialidad, exhiben calificaciones negativas por parte de los usuarios, en este caso, hogares vecinos. Es así que el 38,4% considera que el transporte colectivo es inseguro, que a su vez comete infracciones graves frecuentemente (34%) y son poco considerados con el medio ambiente, pues el 39,9% de los encuestados piensa que contaminan mucho.

A nivel de estaciones, los resultados varían, ya que al tratar de seguridad las respuestas varían entre opiniones de que el transporte colectivo es inseguro y que es medianamente seguro. En cuanto a velocidad, los resultados se reparten entre la perspectiva de que se demora demasiado en llegar al destino, se demora en llegar al destino y se demora poco en llegar al destino, es decir, se ubica entre calificaciones del 1 al 3. Por otro lado, el maltrato e irrespeto por parte de los conductores del transporte colectivo se percibe en cada una de las estaciones.

El factor comodidad presenta una característica en especial. En la mayor parte de las estaciones que conforman en norte de la ciudad, la perspectiva de comodidad en el uso del servicio es considerablemente mejor. Los resultados de las estaciones de La Pradera, Iñaquito, Jipijapa y El Labrador se establece que el servicio es medianamente seguro. En relación al respeto a las normas, todos los encuestados correspondientes a los hogares vecinos consideran que los conductores de los medios de transporte cometen infracciones sean estas leves o graves. Finalmente, la contaminación el alto nivel de contaminación es percibida en todo sector, resaltando nuevamente las estaciones del norte de la ciudad donde se consideran que se genera demasiada contaminación.

ANÁLISIS DE POSICIÓN Y TOLERANCIA ANTE EL PROYECTO DEL METRO

Casi la totalidad de los hogares aledaños a las estaciones del Metro (96%) tiene conocimiento del proyecto del Metro para Quito. A pesar de haber escuchado sobre el proyecto, el 70,7% manifiesta estar poco informado en cuanto a los detalles que implica la construcción del Metro. Tomando en cuenta que uno de los principales medios de comunicación para los hogares vecinos es la televisión, el 52,7% de los encuestados indica que a través de este medio han recibido información acerca del proyecto. Es importante recalcar que es necesario establecer una campaña de difusión del proyecto para que los ciudadanos, principalmente los hogares vecinos, en quienes impactará en mayor medida la construcción del Metro, conozcan los beneficios, las externalidades y las características propias del proyecto.

Al presenciar la situación de movilización al interior de la ciudad de Quito, el 57,9% de los encuestados que representan a los hogares vecinos a las estaciones del Metro, consideran claramente que el proyecto del Metro es la opción más adecuada, principalmente por los beneficios que puede generar. El beneficio que la mayor parte de los hogares vecinos muestra (33%), es la posibilidad de llegar más rápido al destino.

A pesar de los beneficios y la percepción de que el Metro es la mejor opción para la movilización en la ciudad, el 76,3% de los hogares vecinos reconoce que la construcción del Metro impactará en las actividades personales. De igual manera, el 71,9% considera que el proyecto incidirá en las actividades laborales.

Entre las principales incidencias que se perciben por la construcción del Metro se menciona al tráfico que se generará. El 28,1% de los hogares vecinos encuestados, mantiene esta incidencia como la principal desventaja. La mayoría de estaciones coinciden en que ésta es la principal incidencia; sin embargo, se mencionan incidencias adicionales como el requerimiento de una inversión muy alta y la posibilidad de que afecte a la prestación de servicios mientras que construya el Metro. Otra de las incidencias generalizadas representa el daño al medio ambiente que provocará la construcción del Metro. En este sentido el 73,4% reconoce el impacto ambiental que se genera.

Si bien se conocen gran parte de las incidencias de la construcción y puesta en marcha del proyecto del Metro, el 75,6% de los encuestados está dispuesto a asumir las incidencias mencionadas con el objetivo de que se lleve a cabo este proyecto que consideran de suma importancia para la ciudad.

3.4 CICLISTAS

Los ciclistas representan un colectivo que ha ido ganando influencia en los últimos años en la ciudad de Quito. Esto ha permitido que se hayan conseguido algunos resultados que han favorecido la circulación de aquellas personas que utilizan a la bicicleta como el principal medio de transporte. Debido a la influencia que han adquirido a al ser actores dentro de la movilidad de la ciudad, se les asocia un importante nivel de importancia dentro de este proyecto. Al proponer una

solución de transporte, este colectivo será uno de los actores influenciados, por lo que para evaluar su situación y su posición se realizó un levantamiento de 100 encuestas a ciclistas en la ciudad, de tal manera de establecer sus características socioeconómicas y de movilidad, así como su participación y evaluación del transporte colectivo, para finalmente determinar su conocimiento y percepción frente al proyecto de Metro de Quito. En base a este trabajo será posible establecer el impacto que tendrá este proyecto en este segmento.

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

A nivel general, este segmento tiene en promedio un nivel de ingresos mensual bajo que se ubica en promedio en los 579,36 dólares con una carga familiar en promedio. Esto hace que a pesar de sus reducidos ingresos, solamente se afirme que se gasta el 61,36% de los ingresos.

Quienes se desplazan en bicicleta tienen en un 36,63% como máximo nivel de estudios la secundaria terminada, seguidos por un 23,8% de personas con estudios primarios. Al igual que sucede con los otros actores, este nivel de educación incide en los ingresos percibidos.

MOVILIDAD

Un aspecto de gran importancia dentro de la movilidad de estos habitantes es el peso que tiene el transporte en su nivel de ingresos. Al utilizar sus bicicletas, el gasto mensual en transporte es de 12,13 dólares, lo que representa el 2,93% de sus ingresos.

En este caso, las principales motivaciones que hay para el uso de la bicicleta son el tiempo, al igual que el costo y razones medioambientales.

En lo que a tiempo para movilizarse se refiere, los usuarios de bicicletas destinan cerca de 27 minutos para llegar a su actividad principal, siendo el segmento al que menos tiempo le toma este desplazamiento dentro de los que se analizaron. No obstante, quienes usan una bicicleta no solamente se dirigen a su lugar de trabajo, también realizan otros desplazamientos en la ciudad, de tal forma que en el día su tiempo promedio de movilización supera los 102 minutos. A nivel de

frecuencia, el 33,7% de los encuestados afirmó utilizar su bicicleta para desplazarse 4 veces o más por día.

El medio secundario de transporte de este segmento de la población es el colectivo. De esta manera, el 82,3% de los encuestados lo utilizan, siendo éste tanto el operado por compañías privadas como por el Municipio. El principal determinante para esta decisión es el tiempo (para un 35,6% de los encuestados), pero el costo también es otro elemento que tiene incidencia. Estos factores guardan relación con los que se mencionaron como factores determinantes del principal medio de transporte seleccionado.

De esta manera, los ciclistas también son usuarios del transporte colectivo y pueden ofrecer una valoración detallada sobre este servicio. En líneas generales, el 48,5% de esta población considera tener un nivel de satisfacción regular con el transporte colectivo. A su vez, existe insatisfacción en el 33,7% de los encuestados y satisfacción en el 17,8% restante. Esto hace que el transporte colectivo sea utilizado por los beneficios en tiempos y costos, mas no consigue satisfacer realmente los requerimientos de los ciclistas. Este resultado está relacionado con la evaluación de las características que hacen los usuarios del sistema de transporte colectivo de manera detallada.

De esta manera, en el campo de la seguridad, el 38,6% lo considera inseguro, frente a un 31,7% que lo percibe como medianamente seguro. De la misma forma, en lo que a velocidad se refiere, esta población considera que el servicio brindado es ineficiente, ya que el 73,3% afirma demorarse en llegar a su destino si lo utiliza (en este caso el 44,6% plantea que se demora demasiado para llegar). Otro problema que se identifica es el maltrato y el irrespeto para el 31,7% de la muestra, a esto se le debe añadir el 26,7% que afirma ser víctimas de demasiado maltrato e irrespeto.

Adicionalmente, el 46,5% considera incómodo el servicio brindado, por lo que no es de su preferencia. Por otro lado, también se considera que el transporte colectivo tiene varios riesgos al nivel de seguridad vial, ya que el 38,6% afirmó que los conductores de estos transportes cometen infracciones graves frecuentemente.

Esta afirmación se hace debido a las dificultades y riesgos que deben enfrentar de manera cotidiana para transportarse, más aún si se toman en cuenta los accidentes de los que han sido víctimas. Finalmente, siendo éste un sector que valora en gran medida al medio ambiente,

considera también que el transporte colectivo genera demasiado contaminación, por lo que existe interés en alternativas que tengan una menor incidencia en el medio ambiente.

ANÁLISIS DE TOLERANCIA Y POSICIÓN

En el levantamiento realizado se evaluó el conocimiento y la apreciación del proyecto del Metro dentro de este segmento de la población. Es así como fue posible establecer que la mayor parte de la población conoce de la ejecución de esta obra en un porcentaje promedio de 89,1%. De la misma forma, este proyecto tiene un importante nivel de expectativa en la población ya que también de manera mayoritaria los encuestados afirmaron que esta era la opción más adecuada para los problemas de transporte en la ciudad. De esta manera, el 71,3% se pronunció en este sentido, por lo que en este caso se perfila una visión favorable frente al proyecto. Esto se refuerza principalmente por la apreciación favorable que se da frente al impacto del proyecto, de tal manera que el 70,3% de los encuestados considera que tendrá un impacto positivo en sus actividades personales y el 64,4% lo considera en lo que a las laborales se refiere.

Adicionalmente, el mayor beneficio que se identifica del proyecto es el tiempo, ya que el 56,4% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino. Por otro lado, el mayor inconveniente que se identifica en el desarrollo de este proyecto es el tráfico que se puede generar, si bien existe una mayor dispersión de criterios en este caso. Esto hace que el 18,2% se haya pronunciado en este sentido. Otra preocupación que se da frente a este proyecto es que requiere una inversión muy elevada, no obstante también existen personas que consideran que no habrá afectación.

De todas maneras, la posición de la población es favorable al proyecto y este segmento presenta disposición a asumir las incidencias negativas percibidas en su desarrollo, de tal forma que el 63,4% de los encuestados se mostraron dispuestos a hacerlo. Si bien estos niveles no son los más elevados, sí reflejan una postura de apoyo al proyecto que debe considerarse.

Una de las debilidades del proyecto es la comunicación que existe y esto puede incidir en la percepción de la población sobre el mismo. Es así como 69,3% de los encuestados afirmaron estar poco informados del proyecto. Adicionalmente, la información que tienen los encuestados del proyecto proviene principalmente de la televisión como lo manifestó el 58,4% de los encuestados.

Este medio es el más importante para la información de la población por lo que se debe trabajar en este sentido.

Un elemento adicional con el que se puede trabajar con este grupo, es la percepción que tienen del beneficio ambiental que consideran tendrá este proyecto. Es así como el 60,4% afirmó que el metro tendrá un impacto positivo en este campo y éste es uno de los aspectos de mayor interés para este segmento de la población.

3.5 USUARIOS DE VEHICULOS PRIVADOS

Los vehículos privados son un medio de transporte que ha proliferado de manera considerable en los últimos años en el país. Esto ha llevado a que el tráfico se haya incrementado considerablemente y desde las autoridades locales se busquen soluciones que permitan mejorar la circulación de la población, siendo éste uno de los problemas que más preocupan a los ciudadanos. El Proyecto del Metro de Quito es una solución requerida y que ya se venía planificando por años.. Si bien la mayor parte de los ciudadanos se movilizan mediante el transporte colectivo, varios de ellos utilizan como primera alternativa su vehículo privado como medio de transporte por diversos motivos. El desarrollo del proyecto puede tener incidencia para los usuarios de este medio de transporte por lo que se realizó un levantamiento de 750 encuestas a usuarios de vehículos privados en la ciudad en los alrededores de las estaciones que tendrá el Metro de Quito, de tal manera de establecer sus características socioeconómicas y de movilidad, así como su participación y evaluación del transporte colectivo, para finalmente determinar su conocimiento y percepción frente al proyecto de Metro de Quito. En base a este trabajo será posible establecer el impacto que tendrá este proyecto en este segmento.

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

A nivel general, este segmento tiene en promedio el ingreso familiar más alto dentro de los grupos con los que se realizó este levantamiento con un valor de 991,55 dólares mensuales.

El nivel de ingresos más alto que tienen estas personas también se da como resultado en gran medida de un nivel de estudios más alto. Es así como el 34,53% de los encuestados en este caso ha terminado su educación superior seguidos por un 31,73% que tienen educación secundaria.

La decisión de usar el vehículo particular se da en gran medida en un segmento de la población con mayores recursos.

MOVILIDAD

Este segmento de la población destina un mayor monto así como una mayor parte de sus ingresos al transporte, principalmente en combustible y mantenimiento del vehículo. Es así como en promedio el gasto mensual es de 73,49 dólares mensuales, lo que representa el 9,72% del ingreso percibido. Este segmento además usa su medio de transporte de manera diaria.

A nivel de tiempo, este segmento destina 41 minutos para desplazarse hacia el lugar en el que desarrolla sus actividades. A la vez, durante el día se utilizan más de 112 minutos para movilización. Esto refleja tanto el peso del tráfico como las distancias que se recorren por parte de las personas que usan este medio de transporte.

Más del 75% de los encuestados afirmaron usar un medio secundario de transporte y dentro de estos, el 62,3% utilizan el transporte colectivo. Es así que existe un conocimiento sobre el servicio brindado, más aún porque varios de los usuarios de vehículo en algún momento también fueron usuarios del transporte colectivo.

La mayor parte de los encuestados considera que el servicio brindado por el transporte colectivo es regular, seguido por un 32,4% al que le satisface. Este resultado se da por la apreciación que se da sobre las diversas características del transporte que llevan a este grupo a preferir el uso de su vehículo particular. De esta manera, el 54,1% de los encuestados considera que éste es por lo menos inseguro y el 35,2% lo evalúa como medianamente seguro.

Otro aspecto que incide en la evaluación realizada es la apreciación de lentitud que hay sobre el mismo, por lo que el 62,3% su uso implica una demora para llegar al destino requerido. Adicionalmente el 44,3% estima que el trato recibido al ser usuarios de este sistema es malo e irrespetuoso y el 15,7% que esta situación es excesiva.

Otro elemento que es importante para los usuarios de vehículos privados es la comodidad, por lo que el 57,5% que considera que el transporte colectivo es por lo menos incómodo. A nivel de seguridad vial, los usuarios de vehículos particulares, al igual que los conductores de taxis, consideran que los conductores de transporte colectivo son grandes infractores, de tal forma que el 40% afirma que se cometen infracciones graves de manera frecuente.

Finalmente, dentro de su evaluación se plantea que es uno de los principales focos de contaminación de la ciudad, de tal forma que el 42% afirmó que se genera demasiado contaminación.

ANÁLISIS DE TOLERANCIA Y POSICIÓN

En el levantamiento realizado se evaluó el conocimiento y la apreciación del proyecto del Metro dentro de este segmento de la población. Es así como fue posible establecer que casi todos los encuestados conocen del proyecto Metro, con un 93,5% de respuestas afirmativas. A nivel de respaldo, este segmento tiene una posición favorable que debe considerarse, ya que el 60,1% considera al Metro la opción más adecuada para los problemas de tránsito en la ciudad.

Esto se refuerza principalmente por la apreciación favorable que se da frente al impacto del proyecto, de tal manera que el 74,1% de los encuestados considera que tendrá un impacto positivo en sus actividades personales y el 66,8% lo considera en lo que a las laborales se refiere.

Adicionalmente, el mayor beneficio que se identifica del proyecto es el tiempo, ya que el 21% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino y generará menor congestión en las vías. Por otro lado, dentro de las inquietudes, lo que más se destaca es el impacto que el proyecto tendrá en el tráfico.

De todas maneras, la posición de la población es favorable al proyecto y este segmento presenta disposición a asumir las incidencias negativas percibidas en su desarrollo, de tal forma que el 65,3% de los encuestados se mostraron dispuestos a hacerlo. Dentro de esta percepción, pesa el impacto que se espera que tenga este proyecto frente al medio ambiente y en este caso el 68,3% lo ven favorable, lo que es importante si se evalúa que en este caso se considera que más del 60% de estos encuestados consideran que el transporte colectivo genera demasiada contaminación.

Una de las debilidades del proyecto es la comunicación que existe y esto puede incidir en la percepción de la población sobre el mismo. Es así como 65,6% de los encuestados afirmaron estar poco informados del proyecto, Adicionalmente, la información que tienen los encuestados del proyecto proviene principalmente de la televisión como lo manifestó el 58,8% de los encuestados, seguido de lejos por la prensa escrita con 15,7% de respuestas afirmativas. Este medio es el más importante para la información de la población por lo que se debe trabajar en este sentido.

3.6 PEATONES

Caracterización Socioeconómica

Para conocer el punto de vista y analizar el impacto social del proyecto del Metro para peatones que transitan por sectores cercanos a las estaciones por donde cruzará el Metro, se aplicó un total de 806 encuestas a los actores mencionados.

La edad promedio de los peatones a los que se les aplicó la encuesta del impacto social del proyecto Metro es de aproximadamente 33.73 años de edad. Los mismos, presentan un nivel de cargas familiares equivalentes a 1,27 personas en promedio.

En cuanto al nivel de educación, los resultados reflejan que el 46,53% de los peatones que participaron en la encuesta han culminado los estudios superiores, mientras que el 20,10% revelan estar cursando los estudios superiores de pregrado. Un grupo menor, 15,88% de los encuestados muestran haber terminado los estudios superiores y solo el 1,24% posee un título de cuarto nivel. Por el contrario el 15,6% apenas ha culminado los estudios primarios.

Al observar el nivel de educación por estación, si bien la mayor parte de los peatones muestran como mayor nivel de educación alcanzado a la educación secundaria, en las estaciones de La Carolina, Iñaquito y Jipijapa se presenta un gran porcentaje de peatones con nivel de educación superior terminado. En el caso de la estación La Pradera se destaca el gran número (6%) de peatones profesiones con título superior postgrado.

Al hablar de los sectores económicos a los cuales se dedican los peatones encuestados, se puede observar que el 20,72% trabajan en comercio pues tienen un negocio pequeño. De igual manera, el 14,27% son estudiantes que utilizan el transporte público como medio para llegar al centro educativo en el que estudian. Otro porcentaje representativo lo conforman los peatones que trabajan para empresas inmobiliarias y en general servicios empresariales, cuya participación es del 14%. Finalmente, el 4,5% está compuesto por servidores públicos.

Por otro lado, al analizar la situación económica de los peatones, se encuentra que el ingreso promedio familia bordea los 583,35 dólares frente a un gasto mensual familiar de 394,77 dólares. Adicionalmente, se puede observar que los peatones gastan en promedio 29,45 dólares mensuales en movilización dentro de la ciudad, cifra que implica el 6,19% del total de ingreso familiar mensual.

Si bien no se puede establecer que las estaciones de la zona del norte de la ciudad generan ingresos superiores a los ingresos del sector sur de Quito; se puede identificar que en las paradas de La Carolina e Iñaquito, los peatones encuestados tienen un ingreso familiar mensual promedio de 868,69 dólares y 874, 44 dólares respectivamente, mostrando montos relativamente más elevados que las demás paradas. Manteniendo coherencia con el nivel de ingresos, las paradas de La Carolina e Iñaquito mantienen el gasto más elevado de todas las estaciones, es así que los montos se ubican en 569,70 dólares y 633,33 dólares respectivamente. A pesar de los altos gastos presentados, el gasto mensual en transporte no representa un componente relevante sobre el total.

En el caso del gasto mensual en transporte, las estaciones de La Pradera y El Labrador mantienen los montos más altos, siendo éstos de 34.71 y 31.78 dólares respectivamente. Sin embargo, al observar el verdadero impacto del gasto en transporte, es decir a través de la participación sobre los ingresos familiares, las estaciones de La Alameda, El Recreo y Quitumbe exhiben porcentajes

de 7,76%, 6,96% y 6,92% respectivamente. Es así que para las personas de las estaciones mencionadas, la movilización tiene un mayor impacto, pues representa un costo más alto considerando el nivel de ingresos que mantienen.

A manera general, el promedio de los peatones encuestados, al utilizar el transporte público a disposición, se demoran 43,69 minutos en promedio para desplazarse hacia la actividad principal; por otro lado, el tiempo de movilización promedio al día implica 98,14 minutos. Estos promedios difieren al tratar de estaciones específicas. Por razones de ubicación y distancia hacia las actividades diarias de los peatones, los usuarios de Quitumbe, Jipijapa y El Labrador (puntos extremos del recorrido del Metro) se demoran más de 50 minutos en llegar a su actividad principal y a su vez el tiempo de movilización diario superan una hora y media de viaje (más de 100 minutos).

En el siguiente punto, el cual trata del análisis de movilidad se describe a detalle los medios de transporte público que emplean los peatones, razón por la cual se presenta el gasto en transporte mencionado, así como el tiempo de movilización diaria que emplean para cumplir con su jornada.

Análisis de movilidad

Todos los ciudadanos tienen derecho a la movilidad, es decir, todas las personas tienen el derecho inherente a que se establezcan las condiciones necesarias para que el espacio urbano e interurbano sea apto y equitativo para la movilidad interna de todos los habitantes de un territorio.² Este concepto toma importancia dado el propósito de satisfacer las necesidades laborales, familiares y sociales al más bajo costo posible.

Bajo esta perspectiva, se plantea la construcción del Metro de Quito, pues es un mecanismo apto para contrarrestar los problemas de movilización existentes en el Distrito Metropolitano de Quito.

El estudio de impacto social y formulación de la estrategia de responsabilidad social para la primera línea del Metro de Quito, trata de identificar factores fundamentales en cuanto a la situación y valoración del transporte público actual, la apreciación sobre los impactos positivos y

² Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 13.

negativos de la construcción del Metro, y la disposición de los ciudadanos para asumir las incidencias de la construcción del proyecto.

Inicialmente es necesario conocer la situación del transporte público que los peatones utilizan. El medio principal de transporte expuesto por los peatones representa el bus colectivo, pues el 47,4% de los encuestados se moviliza bajo este medio. Por otro lado, el transporte secundario, con el 41,7% de participación, constituye el Trolebús, Metrovia, Ecovía, etc.

La razón principal para que se utilicen tanto el medio de transporte principal como el medio de transporte secundario representa el tiempo en mayor medida y además la cercanía. Bajo la situación económica de los peatones, y tomando en cuenta que un gran número de peatones son estudiantes, el transporte público que los moviliza en menor tiempo posible son los mencionados anteriormente. Es importante destacar que el mayor número de peatones (47%) manifiesta utilizar los medios de transporte en alrededor de dos veces al día. En este sentido se puede decir que los peatones se movilizan hacia su actividad y de vuelta a su casa.

Si bien los peatones utilizan el transporte público como mecanismo de movilidad, no se sienten del todo satisfechos con el servicio que reciben del transporte. El 46,3% de los encuestados considera que el servicio del transporte colectivo es regular, es decir, no cumple con todas las expectativas que se tienen. A su vez, se preguntó a los peatones que no se movilizan a través de un medio de transporte colectivo, las razones que le impiden participar de este servicio y la respuesta con mayor impacto fue la inseguridad (29,4%). Sin embargo, a nivel de estaciones se mencionan razones adicionales como lentitud y el uso de un vehículo propio.

Para establecer la percepción de las personas sobre la situación actual del transporte, se tomaron en cuenta algunos factores que fueron calificados, entre ellos, seguridad, velocidad, trato-cordialidad, comodidad, respeto a las normas, y contaminación. Cada uno de los factores es calificado con puntuaciones del 1 al 5, siendo 1 la calificación más baja y poco alentadora con respecto al factor que se tome en cuenta, y 5 indica a una calificación alta y positiva.

En cuanto a seguridad, al calificar esta característica del 1 al 5, siendo 1 muy inseguro y 5 muy seguro, el 39,6% de los peatones perciben al transporte colectivo como medianamente seguro, es decir, reciben una calificación de 3. De igual manera, al evaluar el factor velocidad, el 31,8% de los

peatones considera que el transporte colectivo se demora poco en llegar a su destino, correspondiente a una calificación de 3. Con respecto al trato y cordialidad, se evalúa con 1 a demasiado maltrato e irrespeto y con 5 a muy buen trato y respeto; es así que un gran número de peatones (35,1%) perciben un trato respetuoso, calificación correspondiente a 3 en cifras numéricas. Finalmente, los últimos tres factores calificados presentan resultados negativos pues en relación a comodidad el 33,9% considera que el medio de transporte es incómodo, el cual comete infracciones graves continuamente (23,6%), y en cuanto a contaminación el 41,8% de los peatones consideran que se genera demasiada contaminación.

A nivel de estaciones, los resultados varían, pues al hablar de seguridad tanto los peatones de El Recreo como los de El Labrador consideran que el transporte público es inseguro. Por otro lado, al hablar de velocidad, los peatones de las estaciones que se encuentran más distantes como lo son Quitumbe, Jipijapa y El Labrador, consideran que se demora demasiado en llegar al destino. De igual manera, el trato o cordialidad es percibido de distinta manera en algunas estaciones. Un gran número de peatones de San Francisco (35,7%) y El Calzado (34,1%) consideran que reciben maltrato e irrespeto.

Por otro lado, si bien a nivel general se considera al transporte público como incómodo, algunas estaciones visualizan de mejor manera el servicio. En especial en el caso de Iñaquito y La Alameda donde el mayor número de peatones (46,2% y 44,6% respectivamente) piensa que el servicio es medianamente cómodo. En relación al respeto a las normas, todos los peatones consideran que los conductores de los medios de transporte cometen infracciones sean estas leves o graves. Finalmente, al tratar de la contaminación generada por los vehículos de transporte colectivo, todos los peatones llegan al consenso de que se genera contaminación en gran medida.

Análisis de Posición y Tolerancia ante el Proyecto del Metro

Si bien el 85,9% de los peatones encuestados conoce sobre el proyecto del Metro, el 66,9% considera que la información que se tiene es limitada. Es importante destacar que el 61,7% coinciden en que la poca información de la que disponen fue obtenida por medio de la televisión. Estos resultados se visualizan en cada una de las estaciones, es así que se puede concluir que si bien los peatones han escuchado a través de la televisión sobre el proyecto del Metro, aún no se tiene claro los beneficios, las externalidades y las características propias del proyecto. De tal manera, que la campaña de difusión propuesta por el municipio es necesaria.

Uno de los puntos a favor del proyecto, es claramente la posición de los peatones sobre la necesidad de la construcción del Metro como uno de los mecanismos de mejora de la movilización de la capital. En este sentido el 71,3% de los encuestados opta por el Metro como la opción más adecuada en materia de transporte colectivo para la ciudad, en especial por los beneficios que puede generar. Con respecto a los beneficios, la mayoría de los peatones de las diferentes estaciones (33%) coinciden en que la principal ventaja de la construcción del Metro es que se podrá llegar más rápido al destino objetivo de los peatones.

A pesar de los beneficios y la percepción de la necesidad que se tiene por el proyecto del Metro, el 69,9% de los peatones reconoce que la construcción del Metro tiene incidencias positivas en las actividades personales; mientras que 71,1% da por hecho que se incidirá en las actividades laborales. Al analizar estos resultados por estación, se observa que los vigilantes de varias estaciones no consideran que la construcción del Metro incidirá en el normal desempeño de tanto de las actividades laborales como personales, respuesta que describe claramente la falta de información sobre el proceso de construcción del Metro.

Entre las principales incidencias que se perciben por la construcción del Metro se menciona al tráfico que se generará, pues el 21% de los encuestados, mantiene esta desventaja en primer plano. Esta respuesta varía de acuerdo a la estación en la que se aplicó la encuesta. Se mencionan distintas incidencias adicionales como que se requiere de una inversión muy alta, y que se afectará a la actividad comercial mientras se construye el Metro.

De igual manera, todos los peatones reconocen las incidencias ambientales que se generarán. En forma general, 62,8% manifiesta su preocupación sobre los efectos que trae el proyecto del Metro sobre el medio ambiente.

Si bien los peatones expusieron sus preocupaciones sobre las desventajas que puede traer la construcción del metro, el 77% de los vigilantes encuestados está dispuesto a asumir las incidencias mencionadas con el objetivo de que se lleve a cabo este proyecto que consideran de suma importancia para la ciudad.

3.7 VIGILANTES DE ESTACIONAMIENTOS

Caracterización Socioeconómica

Para conocer el punto de vista y analizar el impacto social del proyecto del Metro para los vigilantes de estacionamientos cercanos a las estaciones por donde cruzará el Metro, se aplicó un total de 100 encuestas a los actores mencionados.

La edad promedio de los vigilantes a los que se les aplicó la encuesta del impacto social del proyecto Metro es de aproximadamente 38.32 años de edad. Los mismos, presentan un nivel de cargas familiares equivalentes a 1,72 personas en promedio.

En cuanto al nivel de educación, se observa que el nivel de estudios máximo alcanzado por los vigilantes es bastante bajo. El 50% de los vigilantes encuestados apenas ha culminado la educación primaria y el 43% ha logrado terminar los estudios secundarios. Estos resultados se respaldan en los requerimientos educativos bajos que implican el desenvolvimiento de la actividad a la que se dedican.

En cuanto a la situación económica de los vigilantes, se observa que el ingreso promedio familiar bordea los 374,01 dólares, frente a un gasto familiar mensual constituido por 290,31 dólares en promedio. Adicionalmente, es importante señalar que el representante del hogar destina un monto promedio de 19,42 dólares para la movilización mensual, cifra que representa el 5,87% del ingreso mensual percibido por la familia.

Si bien no se puede establecer una diferencia notoria entre las estaciones de la zona del norte de la ciudad frente al sector sur de Quito en cuanto al nivel económico; se puede identificar que en las estaciones de la Jipijapa y La Pradera, los vigilantes encuestados tienen un ingreso familiar mensual promedio de 678,97 dólares y 597,22 dólares respectivamente, mostrando montos relativamente más elevados que las demás paradas. Manteniendo coherencia con el nivel de ingresos, los vigilantes que trabajan cerca de las paradas mencionadas, mantienen el gasto más elevado de todas las estaciones, es así que los montos se ubican en 464,68 dólares y 325 dólares respectivamente. A pesar de los altos gastos presentados, el gasto mensual en transporte no representa un componente relevante sobre el total.

En el caso del gasto mensual en transporte, las estaciones de El Calzado y La Carolina mantienen los montos más altos, siendo éstos de 26,39 y 25,99 dólares respectivamente. Sin embargo, al observar el verdadero impacto del gasto en transporte, es decir a través de la participación sobre los ingresos familiares, las estaciones de La Alameda y El Calzado exhiben porcentajes de 8,02% y 7,77% respectivamente. Es así que para las personas de las estaciones mencionadas, la movilización tiene un mayor impacto, pues representa un costo más alto considerando el nivel de ingresos que mantienen.

Por otro lado, los resultados de las encuestas aplicadas a vigilantes que trabajan cerca a las paradas del Metro reflejan que el tiempo promedio que les toma para llegar a la actividad principal es de 45 minutos; mientras que el tiempo promedio de movilización diario es de 97,67 minutos.

A nivel de estaciones, los vigilantes cercanos a las estaciones de Jipijapa y El Ejido emplean 72,86 minutos y 70 minutos respectivamente en movilizarse hacia sus actividades principales y utilizan 145,71 minutos y 145 minutos respectivamente en movilizarse por día.

En el siguiente punto, el cual trata del análisis de movilidad se describe a detalle los medios de transporte público que emplean los vigilantes, razón por la cual se presenta el gasto en transporte mencionado, así como el tiempo de movilización diaria que emplean para cumplir con su jornada.

Análisis de movilidad

Todos los ciudadanos tienen derecho a la movilidad, es decir, todas las personas tienen el derecho inherente a que se establezcan las condiciones necesarias para que el espacio urbano e interurbano sea apto y equitativo para la movilidad interna de todos los habitantes de un territorio.³ Este concepto toma importancia dado el propósito de satisfacer las necesidades laborales, familiares y sociales al más bajo costo posible.

³ Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 13.

Bajo esta perspectiva, se plantea la construcción del Metro de Quito, pues es un mecanismo apto para contrarrestar los problemas de movilización existentes en el Distrito Metropolitano de Quito.

El estudio de impacto social y formulación de la estrategia de responsabilidad social para la primera línea del Metro de Quito, trata de identificar factores fundamentales en cuanto a la situación y valoración del transporte público actual, la apreciación sobre los impactos positivos y negativos de la construcción del Metro, y la disposición de los ciudadanos para asumir las incidencias de la construcción del proyecto.

Inicialmente es necesario conocer la situación del transporte público que los vigilantes utilizan. El medio principal de transporte expuesto por los vigilantes, que trabajan cerca a las estaciones del Metro, representa el bus colectivo, pues el 57% de los encuestados se moviliza bajo este medio.

La razón principal para que se utilice el bus colectivo como medio de transporte principal, es la cercanía. Según el 35,7% de los vigilantes esta es la característica más importante al momento de escoger el medio de transporte; sin embargo al analizar esta respuesta por estación, se puede observar distintas razones que llevan a los vigilantes a escoger el medio de transporte a utilizar, entre ellas se menciona al costo, el tiempo de traslado y la seguridad

Por otro lado, es importante destacar que el 74% de los vigilantes encuestados manifiesta utilizar los medios de transporte en alrededor de dos veces por día. En este sentido se puede decir que los vigilantes utilizan el transporte para movilizarse hacia su actividad y de vuelta a su casa.

A diferencia de la mayoría de actores tomados en cuenta para determinar el impacto del proyecto del Metro, los vigilantes que trabajan cerca de las estaciones establecidas en la ruta del Metro, consideran que el servicio proporcionado por el transporte colectivo es satisfactorio. En este sentido el 41% de los vigilantes encuestados responde a favor del servicio del transporte colectivo. Únicamente en las estaciones de El Ejido y de la Universidad Central, se puede encontrar a un grupo de vigilantes que manifiestan estar insatisfechos con el servicio que reciben. A su vez, se preguntó a los vigilantes que no se movilizan a través de un medio de transporte colectivo, las razones que le impiden participar de este servicio y la respuesta con mayor impacto fue el uso de vehículo propio con el 50%. Sin embargo, a nivel de estaciones se mencionan razones adicionales como lentitud y la inseguridad.

Es importante destacar, que el 37% de los vigilantes entrevistados brindan sus servicios en estacionamientos privados. Sin embargo, en estaciones como La Alameda, El Ejido, Universidad Central, La Pradera y La Carolina, la mayoría de los vigilantes trabajan en los estacionamientos de la zona azul. Con el objetivo de conocer el número de usuarios a los que los vigilantes brindan sus servicios, se les consultó sobre el número de vehículos cuidados en un día. En este sentido, los vigilantes cuidan alrededor de 56,3 vehículos al día, considerando que la “hora pico” se establece entre 7 y 10 de la mañana.

Para establecer la percepción de las personas sobre la situación actual del transporte, se tomaron en cuenta algunos factores que fueron calificados, entre ellos, seguridad, velocidad, trato-cordialidad, comodidad, respeto a las normas, y contaminación. Cada uno de los factores es calificado con puntuaciones del 1 al 5, siendo 1 la calificación más baja y poco alentadora con respecto al factor que se tome en cuenta, y 5 indica a una calificación alta y positiva.

En cuanto a seguridad, al calificar esta característica del 1 al 5, siendo 1 muy inseguro y 5 muy seguro, el 45% de los vigilantes perciben al transporte colectivo como medianamente seguro, es decir, reciben una calificación de 3. De igual manera, al evaluar el factor velocidad, el 31% de los vigilantes considera que el transporte colectivo se demora poco en llegar a su destino, correspondiente a una calificación de 3.

Con respecto al trato y cordialidad, se evalúa con 1 a demasiado maltrato e irrespeto y con 5 a muy buen trato y respeto; es así que un gran número de vigilantes (44%) perciben un trato respetuoso, calificación equivalente a 3 en cifras numéricas. Los factores de comodidad y respeto a las normas muestran resultados relativamente positivos en cuanto a su calificación, es así que el 38% de los vigilantes considera que el servicio de transporte que reciben es cómodo y el 36% piensa que se cometen infracciones leves y con poca frecuencia (rara vez). Finalmente, el último factor calificado presenta resultados negativos pues en relación a la contaminación del medio ambiente, los vigilantes claramente perciben que el transporte colectivo contamina mucho.

A nivel de estaciones, los resultados varían, pues al hablar de seguridad tanto los vigilantes de La Alameda como los de La Pradera consideran que el transporte público es inseguro. Por el contrario, las estaciones de Morán Valverde, Solanda, La Universidad Central y El Labrador piensan que el medio de transporte seleccionado es seguro.

De igual manera, el trato cordialidad es percibido de forma positiva en la mayoría de estaciones. Únicamente los vigilantes de La Alameda y La Magdalena consideran que reciben maltrato e irrespeto por parte de los propietarios y conductores del transporte colectivo.

Por otro lado, si bien a nivel general se considera al transporte público como cómodo, algunas estaciones visualizan el servicio con deficiencias en el aspecto de comodidad. En especial en el caso de La Magdalena, La Carolina y El Labrador donde el mayor número de vigilantes (55,56%, 38,1% y 66,67% respectivamente) piensa que el servicio es incómodo. En relación al respeto a las normas, la mayoría de los vigilantes por estación consideran que los conductores de los medios de transporte cometen infracciones sean estas leves o graves; sin embargo, los vigilantes entrevistados que trabajan cerca de las estaciones de El Recreo, Iñaquito y El Labrador piensan que los conductores del transporte colectivo es muy respetuoso de la ley. Finalmente, al tratar de la contaminación generada por los vehículos de transporte colectivo, todos los vigilantes analizados por estación llegan al consenso de que se genera contaminación en gran medida.

Análisis de Posición y Tolerancia ante el Proyecto del Metro

Si bien el 75% de los vigilantes encuestados conoce sobre el proyecto del Metro, el 70% considera que la información que se tiene es limitada. Es importante destacar que el 89% coinciden en que la poca información de la que disponen fue obtenida por medio de la televisión. Estos resultados se visualizan en cada una de las estaciones, es así que se puede concluir que si bien los vigilantes han escuchado a través de la televisión sobre el proyecto del Metro, aún no se tiene claro los beneficios, las externalidades y las características propias del proyecto. De tal manera, que la campaña de difusión propuesta por el municipio es necesaria.

Uno de los puntos a favor del proyecto, es claramente la posición de los vigilantes sobre la necesidad de la construcción del Metro como uno de los mecanismos de mejora de la movilización de la capital. En este sentido el 74% de los encuestados opta por el Metro como la opción más adecuada en materia de transporte colectivo para la ciudad, en especial por los beneficios que puede generar. Con respecto a los beneficios, la mayoría de los vigilantes de las diferentes estaciones (34,9%) coinciden en que la principal ventaja de la construcción del Metro es que se podrá llegar más rápido al destino objetivo de los vigilantes.

A pesar de los beneficios y la percepción de la necesidad que se tiene por el proyecto del Metro, el 50% de los vigilantes reconoce que la construcción del Metro tiene incidencias en las actividades personales; mientras que el 46% da por hecho que se incidirá en las actividades laborales.

Entre las principales incidencias que se perciben por la construcción del Metro se menciona al tráfico que se generará, pues el 25,3% de los encuestados, mantiene esta desventaja en primer plano. Esta respuesta varía de acuerdo a la estación en la que se aplicó la encuesta. Se mencionan distintas incidencias adicionales como que se requiere de una inversión muy alta, afecta a la limpieza de la ciudad y que se afectará tanto a la actividad comercial como a la prestación de servicios mientras se construye el Metro.

De igual manera, el 63% de los vigilantes reconocen las incidencias sobre el medio ambiente; únicamente en las estaciones de San Francisco y La Alameda se considera que no se generará ningún impacto sobre el medio ambiente.

Si bien los vigilantes expusieron sus preocupaciones sobre las desventajas que puede traer la construcción del metro, el 74,4% de los encuestados está dispuesto a asumir las incidencias mencionadas con el objetivo de que se lleve a cabo este proyecto que consideran de suma importancia para la ciudad.

3.8 USUARIOS COLECTIVOS

La mayor parte de la población son usuarios de colectivos en la ciudad de Quito por lo que evaluar su situación socioeconómica y relación con el proyecto es fundamental en este estudio. A nivel general los usuarios de colectivo son un segmento de la población que cuenta con menores ingresos, recurriendo así al sistema de transporte colectivo para cubrir sus necesidades. Es por esto que dentro del estudio realizado se trabajó a través de 2.000 encuestas a usuarios del transporte colectivo en la ciudad en los alrededores de las estaciones que tendrá el Metro de Quito, de tal manera de establecer sus características socioeconómicas y de movilidad, así como su participación y evaluación del transporte colectivo, para finalmente determinar su conocimiento y percepción frente al proyecto de Metro de Quito. En base a este trabajo será posible establecer el impacto que tendrá este proyecto en este segmento.

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

A nivel general, este segmento tiene en promedio un nivel de ingresos mensual familiar de 569,84 dólares, en hogares que en promedio tienen una carga familiar. En el caso de ingreso, se destacan las diferencias que se dan entre estaciones, de tal forma que en el Sur de la ciudad, los habitantes de la Morán Valverde y de El Recreo son aquellos con los niveles de ingreso familiar más bajos, con valores de 501,44 y 505,52 dólares al mes respectivamente. A su vez, los encuestados en las estaciones de la Universidad Central y La Pradera tienen el ingreso familiar mensual más elevado con 693,62 y 670,82 dólares respectivamente. Estos valores permiten determinar la compleja situación de estos hogares que cuentan en su gran mayoría con una carga familiar.

A su vez, este segmento de la población tiene en su mayoría un nivel de estudios secundario, lo que tiene una incidencia directa en la actividad laboral que desempeñan y por ende en sus ingresos. Solamente en las estaciones de la Universidad Central y de La Pradera la mayor parte de los encuestados manifestaron tener estudios superiores a nivel de pregrado, lo que permite destacar la correlación con el ingreso a la que previamente se hizo mención.

MOVILIDAD

Por otro lado, la población destina en promedio menos de 30 dólares mensuales para transportarse. Si se considera un pasaje de bus a 25 centavos, se puede establecer que esta población toma cerca de 4 buses al día para transportarse. Esto se divide tanto en las líneas de transporte operadas por el municipio como en aquellas que no lo son. Se destaca no obstante un importante uso de los medios de transporte municipales en los encuestados en las estaciones de Iñaquito y Universidad Central, en los que más del 50% afirman realizar al día 4 viajes en estos medios.

Esto hace que en función de los niveles de ingreso, este segmento destine en promedio 5,61% de sus recursos a transportarse, siendo los encuestados en La Alameda los que destinaban un porcentaje más alto de 7,07% y los de La Pradera el menor con 5,05%. De todas maneras, las principales razones por las que se usa el transporte colectivo son el tiempo y la cercanía, con

respuestas de 43,3% y 33,3%⁴ respectivamente. en lo que al tiempo se refiere, se destaca la importancia que tienen las vías exclusivas de los transportes municipales, que permiten optimizar el tiempo que toma dirigirse de un punto a otro de la ciudad. Por esta razón, en lo que a velocidad se refiere de manera mayoritaria los encuestados manifestaron que este medio de transporte se demora poco para llegar a su destino.

En este caso, el costo no es una de las principales motivaciones de este segmento de la población ya que solamente el 14,1% de los encuestados se manifestó en este sentido.

En lo que a tiempo para movilizarse se refiere, los usuarios de colectivos son el segmento que más tiempo destina a llegar al lugar en el que realiza su actividad principal, si bien las diferencias con otros segmentos, a excepción de los usuarios de taxis, no son tan grandes. Es así como en promedio se destinan un poco más de 48 minutos para este fin. A nivel de estaciones, los encuestados en la Morán Valverde son los que más tiempo ocupan para llegar al lugar de su actividad, con más de 53 minutos en cada viaje, seguidos por los de Jipijapa, El Labrador, Ñaquito y Quitumbe que se demoran más de 50 minutos. Las personas que menos tiempo destinan son aquellas encuestadas en La Magdalena con un tiempo promedio de 43 minutos. De todas maneras, a lo largo del día, el tiempo de movilización más que duplica el destinado al de dirigirse a realizar la actividad principal. En este caso son los encuestados de El Recreo y de Ñaquito los que más tiempo dedican en el día a movilizarse, debido en parte a los elevados niveles de tráfico que se presentan en esta zonas, de tal forma que en ambos casos se destinan más de 115 minutos al día por movilización. Por otro lado, estas zonas se encuentran directamente en la zona de influencia del Metro por lo que pueden tener un importante beneficio. Por otro lado, los moradores de El Calzado destinan 95 minutos al día en movilización, seguidos por los de La Magdalena y San Francisco con 97 minutos.

Un aspecto relevante es que la mayor parte de usuarios del transporte colectivo utilizan como medio principal el servicio municipal, de tal forma que su medio de transporte secundario son las líneas de buses que no son operadas por el Municipio. No obstante, esto refleja el uso de medios colectivos, sean o no municipales, por parte de este segmento de la población, que los prefiere por encima de otras formas de transporte.

⁴ Las estaciones en las que el tiempo fue considerado por un mayor porcentaje de encuestados como la principal razón de selección del medio de transporte son las de El Ejido y la Alameda.

La satisfacción de los usuarios es uno de los aspectos en los que existen deficiencias dentro del servicio brindado. De esta manera, solamente hay dos estaciones en las que la mayor parte de encuestados manifestó de manera mayoritaria estar satisfechos con el servicio. Esto se da en Quitumbe, en dónde el 48,9% se manifestó satisfecho, seguida por La Alameda con 37,9%. De manera mayoritaria con un 45,6% la población considera tener un servicio regular que no satisface completamente sus requerimientos y que debe mejorar. El 19,1% manifestó sentirse insatisfecho con el servicio. Las estaciones con mayores niveles de insatisfacción son El Ejido, Universidad Central y San Francisco, en las que el 29,5; 25 y 24,8% de los encuestados respectivamente se manifestaron en esta línea.

En parte esta evaluación se da como resultado de la evaluación que existe sobre el nivel de seguridad del transporte. Es así como el 44,1% considera que se puede calificar como regular a esta característica. No obstante, en Solanda y en El Recreo más del 41% de los encuestados afirmó que el transporte es inseguro. A su vez, en Quitumbe el 38,8% de los encuestados encuentran al transporte colectivo como seguro.

La comodidad es otro factor que incide en la satisfacción de la población con respecto al transporte colectivo. Es así como el 42,6% lo encuentra incómodo, seguido por el 36,2% que lo considera regular. A nivel de estación, los moradores de La Pradera consideran mayoritariamente que el servicio es incómodo con un 52,6% de respuestas en este sentido, seguidos por San Francisco con 50,3% y el Calzado con 47,6%.

Por otra parte, en lo que a infracciones se refiere, el 30,1% considera que se comenten infracciones leves rara vez, en tanto que el 24,3% afirma que éstas se dan de manera frecuente. De esta manera, una proporción minoritaria afirma que se dé un cometimiento de infracciones graves.

Finalmente, la contaminación es una preocupación dentro de este segmento de la población, que considera de manera mayoritaria que el transporte colectivo genera mucha contaminación en la ciudad y éste es uno de los aspectos en los que debe trabajarse. De esta manera, si dentro de la encuesta se trabaja de manera conjunta con las personas que afirman que se genera mucha y demasiada contaminación por parte de las unidades de transporte colectivo, se destaca que el 61,8% de los encuestados se manifiestan en este sentido. A nivel de estaciones, los encuestados

de La Carolina, Iñaquito y la Universidad Central que usan el transporte colectivo consideran que se genera mucha contaminación en proporciones de 70,7, 69,9 y 68,5% respectivamente.

ANÁLISIS DE TOLERANCIA Y POSICIÓN

En el levantamiento realizado se evaluó el conocimiento y la apreciación del proyecto del Metro dentro de este segmento de la población. Es así como fue posible establecer que la mayor parte de la población conoce de la ejecución de esta obra, en un rango comprendido entre 81,1% en El Ejido y 91,2% en La Pradera (85,4% en promedio). De la misma forma, este proyecto tiene un importante nivel de expectativa en la población ya que también de manera mayoritaria los encuestados afirmaron que esta era la opción más adecuada para los problemas de transporte en la ciudad. De esta manera, el 70,9% se pronunció en este sentido, por lo que en este caso se perfila una visión favorable frente al proyecto. Esto se refuerza principalmente por la apreciación favorable que se da frente al impacto del proyecto, de tal manera que el 66,2% de los encuestados considera que tendrá un impacto positivo en sus actividades personales y el 68,9% lo considera en lo que a las laborales se refiere. A nivel personal, los encuestados en La Pradera y en la Universidad Central afirmaron que será positivo en un porcentaje de 78,1 y 75,4% respectivamente, en tanto que en El Ejido la mayor parte (57,4%) considera que el proyecto no tendrá impacto en este sentido. Dentro del impacto estimado en las actividades laborales la situación es aún más optimista, ya que más del 76% de los encuestados en La Pradera, Jipijapa y Universidad Central consideran que será positivo. En este caso, los encuestados en El Ejido también se manifiestan en este sentido con un porcentaje de 63,1%.

Adicionalmente, el mayor beneficio que se identifica del proyecto es el tiempo, ya que el 34,9% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino. Esta visión es compartida de manera general dentro de los encuestados en todas las estaciones en un rango comprendido entre 32,4% (El Ejido) y 37,8% (Jipijapa). Por otro lado, el mayor inconveniente que se identifica en el desarrollo de este proyecto es el tráfico que se puede generar, si bien existe una mayor dispersión de criterios en este caso. Esto hace que el 23,2% se haya pronunciado en este sentido. Otra preocupación que se da frente a este proyecto es que requiere una inversión muy elevada.

De todas maneras, la posición de la población es favorable al proyecto y este segmento presenta disposición a asumir las incidencias negativas percibidas en su desarrollo, de tal forma que el 74%

de los encuestados se mostraron dispuestos a hacerlo. Estos niveles son elevados y en nivel menos elevado de disposición a asumir las incidencia se presenta en la estación de Iñaquito de 68,3% y el más alto es el 81,1% en Jipijapa. De esta manera, existe una percepción muy favorable frente al proyecto lo que facilita su implementación. Dentro de esta percepción, pesa el impacto que se espera que tenga este proyecto frente al medio ambiente y en este caso el 57% lo ven favorable, siendo ésta una de las preocupaciones de este segmento, como ya se presentó anteriormente.

Una de las debilidades del proyecto es la comunicación que existe y esto puede incidir en la percepción de la población sobre el mismo. Es así como 72,2% de los encuestados afirmaron estar poco informados del proyecto, principalmente aquellas personas encuestadas en los alrededores de las estaciones de la Carolina y de El Ejido, con porcentajes de 78,4 y 77,9% respectivamente. Adicionalmente, la información que tienen los encuestados del proyecto proviene principalmente de la televisión como lo manifestó el 62,6% de los encuestados. Este medio es el más importante para la información de la población por lo que se debe trabajar en este sentido.

3.9 USUARIOS TAXIS

Los taxis son un medio de transporte de gran importancia dentro de la ciudad y sus usuarios también son un grupo de influencia dentro del proyecto de Metro de la ciudad de Quito, al ser este último una alternativa de transporte para la población. Si bien la mayor parte de los ciudadanos se movilizan mediante el transporte colectivo, varios de ellos utilizan como primera o segunda alternativa el taxi como medio de transporte por diversos motivos. El desarrollo del proyecto puede tener incidencia para los usuarios de este medio de transporte por lo que se realizó un levantamiento de 758 encuestas a usuarios de taxis en la ciudad en los alrededores de las estaciones que tendrá el Metro de Quito, de tal manera de establecer sus características socioeconómicas y de movilidad, así como su participación y evaluación del transporte colectivo, para finalmente determinar su conocimiento y percepción frente al proyecto de Metro de Quito. En base a este trabajo será posible establecer el impacto que tendrá este proyecto en este segmento.

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

A nivel general, este segmento tiene en promedio un nivel de ingresos mensual familiar superior al del resto de segmentos, por lo que le es posible recurrir a medios de transporte más costosos que

los colectivos. El promedio encontrado en la ciudad para esta población es de 898,74 dólares mensuales con marcadas diferencias en función de la estación en la que se realizó el levantamiento,. Es así como en el norte de la ciudad, se registraron en 3 estaciones ingresos promedio superiores a los 1.000 dólares mensuales (La Carolina 1.352,22 dólares; Jipijapa 1.129,17 dólares e Iñaquito 1.069,75) y 2 con montos inferiores a 700 dólares (El Calzado 634,86 y La Magdalena 685,93 dólares). De todas maneras, aún los resultados más bajos superan a los de otros segmentos de la población analizados en este estudio.

El nivel de ingresos más alto que tienen estas personas también se da como resultado en gran medida de un nivel de estudios más alto. Es así como el 35,75% de los encuestados en este caso ha terminado su educación superior. A nivel de estaciones, hay 5 en las que la mayor parte de encuestados manifestaba haber concluido su educación secundaria (El Calzado, La Magdalena, Quitumbe, Solanda y Morán Valverde).

MOVILIDAD

Este segmento de la población destina un mayor monto así como una mayor parte de sus ingresos al transporte. Es así como en promedio el gasto mensual es de 135,49 dólares, lo que representa el 17,78% de lo percibido. En este caso existe una dispersión en el presupuesto para movilidad en función de la estación, pero se destacan presupuestos elevados como los de 170,56 en Iñaquito, 167,95 de la Universidad Central, 166,71 de La Pradera y 165,12 de El Ejido. Solamente en Solanda y El Calzado se registra un presupuesto inferior a los 110 dólares mensuales para transporte. Esto también se registra dentro del peso del transporte en el gasto total, que únicamente para los encuestados de La Carolina es inferior al 10%.

De todas maneras, la principal razón por la que se utiliza el taxi como medio principal de transporte es el tiempo, respuesta por la que se inclinó el 40,8% de la muestra. De todas maneras, la comodidad y la seguridad también tienen incidencia en esta selección de transporte. En este caso estos determinantes tienen una importancia muy grande dentro de este segmento, de tal forma que compensan el alto costo que representa.

El taxi permite que sus usuarios destinen un menor tiempo a dirigirse a su actividad principal, así como en movilidad en general. De esta manera, en promedio el transporte al lugar en el que se

desempeñan las labores es de media hora (cerca de 18 minutos menos en promedio de los usuarios de transporte colectivo), debido tanto al tiempo, como la distancia recorrida y a los costos que implica su uso. Estos tiempos varían por estación, de tal manera que los encuestados en Morán Valverde se transportan a su lugar de actividad en 18 minutos, mientras que los de La Pradera (con un presupuesto mayor) requieren de 46 minutos.

De todas maneras, a lo largo del día, el tiempo de movilización más que duplica el destinado al de dirigirse a realizar la actividad principal. En este caso son los encuestados de La Alameda los que más tiempo dedican en el día a movilizarse, debido en parte a los elevados niveles de tráfico que se presentan en esa zona, de tal forma que se destinan más de 94,33 minutos al día por movilización. Por otro lado, estas zonas se encuentran directamente en la zona de influencia del Metro por lo que pueden tener un importante beneficio. Por otro lado, los moradores de Morán Valverde destinan cerca de 43 minutos al día en movilización, seguidos por los de El Labrador con cerca de 62 minutos.

Un aspecto relevante es que la mayor parte de usuarios taxis utilizan como medio secundario de transporte los buses colectivos, sean estos municipales u operados por compañías privadas. Esto se da debido principalmente al costo pero también al tiempo que le toma a estos medios llegar a su destino, sobre todo si son los municipales que cuentan con vías exclusivas.

Al no ser los usuarios regulares del transporte colectivo, su satisfacción sobre el servicio difiere de la de aquellos que sí lo son. Es así como el 40% están por lo menos satisfechos con el servicio de transporte colectivo. El 33,9% tiene un nivel de satisfacción regular con el servicio. Los mayores niveles de satisfacción se presentan en Morán Valverde (72,3%), El Ejido (45,3%) y La Alameda (43,4%). A pesar de estos niveles de satisfacción, la seguridad y el trato son las principales falencias que se asocian con el transporte colectivo. La percepción de inseguridad se da en la mayor parte de encuestados en las estaciones, pero el maltrato es una preocupación para aquellas personas de Morán Valverde, El Ejido y Jipijapa.

Por su parte, al momento de evaluar al taxi como medio de transporte tampoco se lo considera una alternativa que brinde seguridad. De esta manera, el 42,2% lo considera medianamente seguro. De todas formas, en Solanda (63,3%), El Ejido (60,4%) y El Recreo (55,6%) la consideración del taxi como un medio de transporte seguro es mucho más elevada que en otras estaciones.

Al ser el tiempo una de las principales razones por las que se usa el taxi como medio de transporte principal, la mayor parte de los encuestados considera que este medio de transporte le permite llegar en poco tiempo a su destino, justificando así su uso. Se destaca la situación de los encuestados en Solanda, de los cuales el 46,9% considera que se demora muy poco en llegar a su destino.

Otro factor de influencia al momento de tomar un taxi es la comodidad, ya que éste es uno de los aspectos mejor evaluados por parte de los usuarios. Más del 60% considera que este medio es cómodo, lo que incide directamente en su decisión de tomarlo.

De la misma forma, también existe la consideración que este medio de transporte contamina poco con relación a otros, siendo éste uno de los aspectos que los usuarios consideran como positivo. A nivel general, el 34,6% se alineó con esta posición, además el 27,3% considera que contaminan muy poco.

La frecuencia de los taxis también es otra de sus características, si bien este resultado depende de la estación en la que se hizo el levantamiento. Es así como en Jipijapa y El Labrador más del 30% consideran que hay pocos taxis y el 33,3% en San Francisco afirma rara vez encontrar taxis. En el caso de este último el resultado se da por la dificultad que existe de entrar al Centro de la ciudad por parte de los taxis. En el resto de estaciones se considera que no existen mayores dificultades para conseguir taxis.

Por último, a nivel de infracciones, los usuarios estiman en un 30,1% que se cometen rara vez infracciones leves por parte de los conductores de taxis. Esta apreciación también incide en la selección realizada.

ANÁLISIS DE TOLERANCIA Y POSICIÓN

En el levantamiento realizado se evaluó el conocimiento y la apreciación del proyecto del Metro dentro de este segmento de la población. Es así como fue posible establecer que la mayor parte de la población conoce de la ejecución de esta obra, en un rango comprendido entre 84,3% en La Carolina y 100% en La Universidad Central (89,6% en promedio). De la misma forma, este proyecto

tiene un importante nivel de expectativa en la población ya que también de manera mayoritaria los encuestados afirmaron que esta era la opción más adecuada para los problemas de transporte en la ciudad. De esta manera, el 68,9% se pronunció en este sentido, por lo que en este caso se perfila una visión favorable frente al proyecto. Esto se refuerza principalmente por la apreciación favorable que se da frente al impacto del proyecto, de tal manera que el 62,7% de los encuestados considera que tendrá un impacto positivo en sus actividades personales y el 66,5% lo considera en lo que a las laborales se refiere. A nivel personal, los encuestados en La Alameda y en Iñaquito afirmaron que será positivo en un porcentaje de 83 y 78% respectivamente. Dentro del impacto estimado en las actividades laborales la situación es más optimista en La alameda, El Labrador y Jipijapa con porcentajes de 81,1%, 77,1% y 74%.

Adicionalmente, el mayor beneficio que se identifica del proyecto es el tiempo, ya que el 34,9% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino. Esta visión es compartida de manera general dentro de los encuestados en todas las estaciones en un rango comprendido entre 27,7% (Solanda) y 45,5% (Jipijapa) con un valor promedio de 34%. Por otro lado, el mayor inconveniente que se identifica en el desarrollo de este proyecto es el tráfico que se puede generar, si bien existe una mayor dispersión de criterios en este caso. Esto hace que el 26,2% se haya pronunciado en este sentido. Otra preocupación que se da frente a este proyecto es que requiere una inversión muy elevada, además de que se estima que puede afectar a la actividad comercial.

De todas maneras, la posición de la población es favorable al proyecto y este segmento presenta disposición a asumir las incidencias negativas percibidas en su desarrollo, de tal forma que el 75,5% de los encuestados se mostraron dispuestos a hacerlo. Estos niveles son elevados y en nivel menos elevado de disposición a asumir las incidencia se presenta en la estación de El Ejido de 54,2% y el más alto es el 91,3% en El Calzado. De esta manera, existe una percepción muy favorable frente al proyecto lo que facilita su implementación. Dentro de esta percepción, pesa el impacto que se espera que tenga este proyecto frente al medio ambiente y en este caso el 58,8% lo ven favorable, siendo ésta una de las preocupaciones de este segmento, como ya se presentó anteriormente.

Una de las debilidades del proyecto es la comunicación que existe y esto puede incidir en la percepción de la población sobre el mismo. Es así como 67,5% de los encuestados afirmaron estar poco informados del proyecto, principalmente aquellas personas encuestadas en los alrededores de las estaciones de la Universidad Central y Morán Valverde, con porcentajes de 86,7 y 85,1% respectivamente. Adicionalmente, la información que tienen los encuestados del proyecto

proviene principalmente de la televisión como lo manifestó el 62,7% de los encuestados. Este medio es el más importante para la información de la población por lo que se debe trabajar en este sentido.

3.10 POBLACION EN GENERAL NO DISTRIBUIDA EN ZONAS DE INFLUENCIA.

Caracterización Socioeconómica

Para conocer el punto de vista y analizar el impacto social del proyecto del Metro para los ciudadanos en general que se refiere a la población no distribuida en las zonas de influencia, se aplicó un total de 1.500 encuestas a los actores mencionados. Es importante mencionar que se considera ciudadano en general a quienes no viven ni trabajan cerca de las estaciones del proyecto del Metro y no se les aplicó la encuesta en un sector cercano al recorrido del Metro. Por el contrario, son ciudadanos de diversos sectores de la ciudad a quienes se les entrevistó a través de una llamada telefónica.

Al tomar en cuenta que la construcción del Metro incide de manera positiva y negativa para todos los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito, fue necesario aplicar las encuestas a los actores que de forma indirecta también reciben el impacto de este proyecto.

La información obtenida a través de las encuestas refleja que los ciudadanos tienen una edad promedio de 38,10 años y mantienen un promedio de 1,52 cargas familiares.

En cuanto al nivel de educación máximo alcanzado por las personas encuestadas, el 38,87% manifiesta haber culminado los estudios secundarios; mientras que el 25,13% corresponde a encuestados que revelan estar cursando la enseñanza superior, aunque no la han terminado aún. El porcentaje correspondiente a los ciudadanos que han culminado sus estudios superiores es del 18,33%. Un porcentaje de igual manera alto (15,53%), lo componen los ciudadanos que declaran haber culminado únicamente la educación primaria. Un grupo bastante reducido, 1,40% de los ciudadanos en general, posee un título de cuarto nivel, es decir, han completado los estudios de postgrado.

Entre las actividades económicas a la que los ciudadanos encuestados se dedican, se puede observar que el 16,53% de los encuestados se dedica al comercio, pues mantiene un negocio pequeño; mientras que el 15,40% está compuesto por estudiantes. Un porcentaje significativo de aproximadamente 10%, lo conforman las amas de casa. Finalmente, resultados con menores participación los caracterizan los sectores que brindan diversos servicios empresariales, actividades de enseñanza, producción artesanal, entre otros.

Por otro lado, una perspectiva de la situación económica de los ciudadanos en general que fueron entrevistados se refleja en el ingreso familiar mensual, el cual se establece en 670,57 dólares en promedio, frente a un gasto familiar mensual constituido por 426,57 dólares en promedio.

Adicionalmente, es importante señalar que los ciudadanos destinan un monto promedio de 52,83 dólares para la movilización mensual, cifra que representa el 9,40% del ingreso mensual percibido por la familia.

Al hablar de tiempo de movilización, resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos en general reflejan que el tiempo promedio que les toma para llegar a la actividad principal es de 46,05 minutos; mientras que el tiempo promedio de movilización diario es de 117,81 minutos.

En el siguiente punto, el cual trata del análisis de movilidad se describe a detalle los medios de transporte público que emplean los peatones, razón por la cual se presenta el gasto en transporte mencionado, así como el tiempo de movilización diaria que emplean para cumplir con su jornada.

Análisis de movilidad

Todos los ciudadanos tienen derecho a la movilidad, es decir, todas las personas tienen el derecho inherente a que se establezcan las condiciones necesarias para que el espacio urbano e interurbano sea apto y equitativo para la movilidad interna de todos los habitantes de un territorio.⁵ Este concepto toma importancia dado el propósito de satisfacer las necesidades laborales, familiares y sociales al más bajo costo posible.

⁵ Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 13.

Bajo esta perspectiva, se plantea la construcción del Metro de Quito, pues es un mecanismo apto para contrarrestar los problemas de movilización existentes en el Distrito Metropolitano de Quito.

El estudio de impacto social y formulación de la estrategia de responsabilidad social para la primera línea del Metro de Quito, trata de identificar factores fundamentales en cuanto a la situación y valoración del transporte público actual, la apreciación sobre los impactos positivos y negativos de la construcción del Metro, y la disposición de los ciudadanos para asumir las incidencias de la construcción del proyecto.

Inicialmente, es necesario conocer la situación del transporte público que los ciudadanos emplean. El medio de transporte principal considerado por los ciudadanos representa el bus colectivo, el 51,3% de los encuestados opta por esta opción al momento de decidir cómo moverse. Esta decisión se basa en gran medida por el factor tiempo y cercanía hacia sus hogares. Por otro lado, al considerar la frecuencia con la cual utilizan el medio de transporte principal mencionado, el 54,3% de los ciudadanos coinciden en que se movilizan diariamente.

Si bien el bus colectivo es la opción de movilización escogida por la mayoría de los ciudadanos, ellos manifiestan que no se sienten del todo satisfechos con el servicio que reciben del transporte. El 47,7% declara como regular al nivel de satisfacción del transporte colectivo.

Por su parte, los ciudadanos que manifiestan no utilizar el transporte colectivo, justifican que esto se debe a la inseguridad vivida en la prestación del servicio. El 32,8% de los hogares mantiene ese criterio.

Para establecer la percepción de las personas sobre la situación actual del transporte, se tomaron en cuenta algunos factores que fueron calificados, entre ellos, seguridad, velocidad, trato-cordialidad, comodidad, respeto a las normas, y contaminación. Cada uno de los factores es calificado con puntuaciones del 1 al 5, siendo 1 la calificación más baja y poco alentadora con respecto al factor que se tome en cuenta, y 5 indica a una calificación alta y positiva.

El primer factor a calificar es seguridad, al calificar esta característica del 1 al 5, siendo 1 muy inseguro y 5 muy seguro, el 39,4% de los ciudadanos encuestados consideran que el transporte público es medianamente seguro. Considerando que el siguiente factor es velocidad, el 28,8% sostiene que el transporte colectivo se demora poco en llegar a su destino final, calificación que es equivalente a 3.

Posteriormente, un factor relevante implica el trato cordialidad que reciben los usuarios del transporte colectivo. En este caso, un gran número de hogares vecinos (37,6%) sostienen que reciben maltrato e irrespeto al utilizar el servicio de transporte. Frente a los resultados negativos de este factor, los derechos de los ciudadanos están siendo evadidos.

Los factores en análisis restantes, al igual que el trato-cordialidad, exhiben calificaciones negativas por parte de los usuarios, en este caso, ciudadanos. Es así que el 34,8% considera que el transporte colectivo es incómodo, además de que el 34% visualiza que los conductores de los medios de transporte cometen infracciones graves frecuentemente. Finalmente, la percepción de los ciudadanos frente a la contaminación es preocupante, el 37,3% muestra que los medios colectivos con los que cuenta el Distrito Metropolitano de Quito generan demasiada contaminación.

Análisis de Posición y Tolerancia ante el Proyecto del Metro

La mayor parte de los ciudadanos entrevistados, correspondiente al 87,3%, manifiesta que tiene conocimiento sobre el proyecto del Metro para Quito. A pesar de haber escuchado sobre el proyecto, el 65,10% manifiesta estar poco informado en cuanto a los detalles que implica la construcción del Metro. Es importante destacar que uno de los principales medios de comunicación de los ciudadanos es la televisión, pues el 54,7% de los encuestados indica que a través de este medio han recibido información acerca del proyecto. Por otro lado, es necesario recalcar que se requiere establecer una campaña de difusión del proyecto para que los ciudadanos conozcan los beneficios, las externalidades y las características propias del proyecto y tomen una actitud proactiva frente a la construcción.

Al presenciar la situación de movilización al interior de la ciudad de Quito, el 56,9% de los ciudadanos encuestados consideran claramente que el proyecto del Metro es la opción más

adecuada, principalmente por los beneficios que puede generar. El beneficio en que la mayor parte de los ciudadanos coincide, 33,7%, es la posibilidad de llegar más rápido al destino.

A pesar de los beneficios y la percepción de que el Metro es la mejor opción para la movilización en la ciudad, el 74% de los ciudadanos reconoce que la construcción del Metro impactará en las actividades personales. De igual manera, el 70,8% considera que el proyecto incidirá en las actividades laborales.

Una de las principales incidencias que se perciben por la construcción del Metro gira en torno al tráfico que se puede generar. Si bien este es un aspecto que difícilmente se puede evitar, se debe analizar las opciones para combatir este problema que generará malestar en los ciudadanos.

Otra de las incidencias generalizadas, representa el daño al medio ambiente que provocará la construcción del Metro. En este sentido el 69,1% reconoce el impacto ambiental que se generará.

Si bien se conocen gran parte de las incidencias de la construcción y la puesta en marcha del proyecto del Metro, el 65,4% de los ciudadanos está dispuesto a asumir las incidencias mencionadas con el objetivo de que se lleve a cabo este proyecto que consideran de suma importancia para la ciudad y que en el largo plazo compondrá grandes beneficios.

4. ANALISIS CUALITATIVO POR ACTOR RELEVANTE

4.1 CLASE POLITICA LOCAL

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 10 entrevistas a políticos relacionados actualmente o en el pasado con la administración de la ciudad de Quito. De esta manera se entrevistaron tanto a ex-Alcaldes, Concejales y ex-Concejales de diversas tendencias políticas de tal manera de contar con una visión amplia sobre el tema.

Cuadro 4.1: Listado de políticos

Nombre	Afiliación política	Entidad de trabajo
Fabrizio Villamar	Concertación	Concejal
Rodrigo Paz	Ninguna	Ex alcalde
Paco Moncayo	Alianza Libertad	Ex alcalde
Sixto Durán Ballén	Ex Alcalde de Quito	Ex alcalde
Andrés Vallejo	Izquierda Democrática	Ex Concejal
Roque Sevilla	Ninguna	Ex alcalde
Antonio Ricaurte	Movimiento Vive	Ex alcalde
Norman Wray	Partido Ruptura	Concejal
Alonso Moreno	PRIAN	Concejal
Fernando Carrión	Ninguna	Ex Concejal

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Este sector tiene conocimiento detallado de la situación del transporte de la ciudad. Si bien existe un análisis de las dificultades del sistema, en líneas generales se evalúa que desde las diferentes administraciones se ha trabajado en el desarrollo de redes de transporte públicas. En esto se reconoce la importancia del servicio municipal y de los corredores exclusivos. No obstante, dentro de las dificultades se destaca también el importante crecimiento que ha tenido el sector

automotor. En todos los casos se presenta un consenso generalizado en la necesidad de aplicar soluciones al tránsito en la ciudad para lo que se requieren reformas estructurales.

Los ex alcaldes afirman haber evaluado en su momento la implementación de un sistema de transporte masivo, no obstante éste debía ajustarse a la realidad topográfica de la ciudad, al flujo de personas y al presupuesto disponible.

Por otro lado, se analizó el criterio que tienen estas personas sobre las ciudades que utilizan el Metro como medio de transporte. En líneas generales se considera que es una de las alternativas más importantes para grandes ciudades que deben transportar muchas personas, no obstante no existe un criterio único sobre el que sea la mejor alternativa para todas las ciudades. Es así que afirman que es fundamental analizar las características de cada ciudad para evaluar la mejor alternativa, siendo ésta un sistema central de transporte, trenes elevados, corredores exclusivos y el Metro. Se analizó también el surgimiento de Metros en otras ciudades más pequeñas de América Latina así como problemas que se han dado en este medio de transporte en localidades como México.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

En relación a la pregunta de qué conoce acerca del proyecto, la administración actual plantea que sí conoce el proyecto y uno de los concejales hace mención de la necesidad de abarcar más elementos para solucionar los problemas de circulación. Por su parte, los ex miembros de la administración afirman conocer del proyecto, no en un amplio nivel de detalle, a excepción de uno de los ex alcaldes (Paco Moncayo) que asegura que el proyecto es una continuación de su labor.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Por otro lado, existe una divergencia de criterios en si es la mejor solución para la ciudad. Es así como algunos de los entrevistados afirman que es la mejor solución (Sixto Durán Ballén, Andrés Vallejo, Norman Wray, Fernando Carrión), pero otros manejan la situación con cautela debido a que si bien apoyan al proyecto, consideran que debe realizarse de manera transparente y sin búsqueda de réditos políticos (Paco Moncayo, Roque Sevilla). Otros actores tienen una posición

contraria (Rodrigo Paz, Antonio Ricaurte, Fabricio Villamar), afirman que no es la mejor solución y que también debía reconsiderarse un mejor uso de los corredores exclusivos así como una repotenciación del sistema Trolebús.

Frente al sistema integrado de transporte masivo, la mayoría coincide en que es una necesidad de que tiene la ciudad. No obstante, el metro por sí solo no es la solución a los problemas de la ciudad, ya que es necesario tomar soluciones integrales que no vayan más allá de las capacidades de presupuesto del Municipio.

En lo que a la posición se refiere frente al proyecto y las autoridades municipales las posiciones son diversas. Por un lado existen quienes lo apoyan de manera concreta (Norman Wray, Alonso Moreno y Fernando Carrión) y también un concejal que apoya porque considera que una vez en proceso no es la mejor opción oponerse (Fabricio Villamar). Para dos entrevistados el tema tiene que manejarse con precaución y hasta ha tomado demasiado tiempo (Rodrigo Paz, Paco Moncayo), además existe el temor de que la oferta de tiempo sea muy optimista y se den problemas similares a los del aeropuerto (Roque Sevilla, Fernando Carrión). Solamente uno de los entrevistados presentó una oposición concreta al proyecto (Antonio Ricaurte).

Por otro lado, a nivel de factores clave en la construcción los entrevistados coincidieron en varios aspectos. Dentro de estos se destaca la necesidad de contar con un financiamiento equilibrado y que se puedan cubrir las operaciones. De la misma forma, se deben contar con ramales que permitan cubrir las necesidades de la población. Se manifestó también la necesidad de evaluar la ubicación de las paradas, ya que tanto en distancia, tiempos y población de zonas para uno de los entrevistados no son las más adecuadas (Fernando Carrión).

A nivel de apoyo, en líneas generales, solamente uno de los entrevistados manifestó no apoyar el proyecto (Rodrigo Paz), ya que considera que una mejor solución es la importación de trolebuses, que implica menores costos. El resto apoya el proyecto, sin embargo algunos lo hacen con reparos sobre el condicionamiento de un buen manejo técnico y financiero (Paco Moncayo, Andrés Vallejos, Roque Sevilla y Fernando Carrión) y otros porque ya estando embarcados en el proyecto no queda otra opción (Fabricio Villamar y Antonio Ricaurte).

Otro aspecto que se evaluó es si se consideraba que éste era un proyecto político o de desarrollo. En este caso, 5 de los entrevistados manifestaron que era tanto político como de desarrollo ya que no se puede separar el uno del otro. Dos personas afirmaron que es un proyecto político que busca réditos (Fabricio Villamar, Antonio Ricaurte).

A su vez, se considera que la clase política tiene un papel de gran importancia para el proyecto. Esto se da en base a 4 criterios, en primer lugar se destaca la necesidad de brindar una crítica constructiva (Fabricio Villamar y Paco Moncayo), informar a la población (Roque Sevilla, Norman Wray), buscar consensos y unir fuerzas (Andrés Vallejo, Antonio Ricaurte, Alonso Moreno y Fernando Carrión).

Un aspecto que se consideró es el apoyo que puede brindar cada político al proyecto, pero en líneas generales no se brindaron respuestas concretas sobre el apoyo a brindarse. Esto hace que la mayor parte simplemente ofrezca sus opiniones y criterios al proyecto, así como el brindar información a la población. Aún los que mencionaron apoyar, no especificaron nada claro y la respuesta se enfocó en apoyar el proyecto o al alcalde.

Desde el punto de vista de resultados económicos, el principal resultado que se destaca es la mejora en los tiempos de transportarse, considerando que es el principal beneficio que tendrán los ciudadanos. Otra consideración que se mencionó es el trabajo que se puede generar por la construcción (Fernando Carrión y Andrés Vallejo), a través de la fuentes de empleo y su impacto en otras actividades. Para un concejal (Fabricio Villamar) es importante también coordinar esfuerzos con el sector privado para obtener los beneficios requeridos. Finalmente, existen dos personas que considera que no tiene beneficios reales, debido a que el costo de desarrollo es muy alto y a su vez se encarga de brindar servicio a una zona ya servida (Rodrigo Paz y Antoni Ricaurte).

4.2 DIRIGENTES DE COOPERATIVAS DE BUSES

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 20 entrevistas a dirigentes de distintas cooperativas de buses que operan a lo largo de la ciudad, estas cooperativas mantienen en promedio 58 unidades, sin considerar a la empresa más grande entrevistada que corresponde a CONETRA (Aguila Dorada) con 74 buses articulados y 410 unidades de bus convencionales, esta empresa se destaca sobre las demás entrevistadas dado que es 8 veces más grande que el resto de empresas entrevistadas y 4 veces más grande que las demás empresas con mayor número de

unidades entrevistadas. En cuanto a socios se refiere, en promedio las cooperativas de buses tienen 50 socios, en el caso de Aguila Dorada esta cooperativa cuenta con 410 socios, número de socios que van acorde al tamaño de las cooperativas y que en su mayoría son propietarios de sus unidades de transporte colectivo. Los representantes de las cooperativas a los que se realizaron las respectivas entrevistas se presentan en el cuadro N°1.

Cuadro N°4.2.- Listado de cooperativas de buses y representante entrevistado

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	CARGO:	NOMBRE DE QUIÉN DA LA INFORMACIÓN:
RAPITRANS SOCIEDAD ANONIMA	GERENTE GENERAL	JORGE AGUILAR
TRANSPLANETA	REPRESENTANTE	WILIAN BASTIDAS
COOPERATIVA JUAN PABLO II	PRESIDENTE	SR. FAUSTO SANTANA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO MARISCAL SUCRE	PRESIDENTE	SR. NELSON HERRERA
COMPAÑIA DE TRANSPORTES METROTRANS	PRESIDENTE	SR. JOSÈ ESTRADA
COMPAÑIA SAN FRANCISCO DE CHILLOGALLO S.A	GERENTE GENERAL	SR. JOSÈ HIDALGO GALARRAGA
COMPAÑIA DE TRANSPORTES LUJOTURISA	PRESIDENTE	SR HECTOR JIMÈNEZ ARIAS
COOPERATIVA TURIS MONSERRAT	GERENTE	SR JOSÈ MORALES
COMPAÑIA TRANS ALFA	PRESIDENTE	SR CLAUDIO VILATUÑA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO PAQUISHA	PRESIDENTE	SR LEONARDO VILLAGOMEZ
COMPAÑIA VICTORIA	PRESIDENTE	SR LUIS MUZO OÑA
COMPAÑIA TRANS SAN CARLOS	GERENTE	SR WILSON CHAMBA
Compañía de Transportes Guadalajara	Presidente	Alexis Ruilova
Cooperativa de Transporte Calderón	Presidente	José Gordon
CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada	Presidente	Ing. Ney Jiménez
COMPAÑIA EN SOCIEDAD ANÓNIMA TRANSLATINOS	PRESIDENTE	JORGE YÁNEZ
COMPAÑIA COLECTRANS	Gerente General	Alirio Almachi
QUITEÑO LIBRE	Gerente General	Carlos Quintero
ALBORADA	Presidente	José Guijarro
LLANO GRANDE	Presidente	José Simbaña

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Este actor social en general considera que el sistema de transporte público en la ciudad es bueno, con un importante esfuerzo por sus integrantes por mejorar y modernizar su parque automotor en los últimos años como lo señalan varios de sus representantes cuando se les preguntó sobre que piensa del sistema de transporte público en la ciudad, de esta forma señalan que:

“En general es bueno considerando la inversión de los accionistas de cada uno de las cooperativas de Quito han esforzado mejorar el parque automotor su vida útil es mejor en Latinoamérica” (Jorge Aguilar, RAPITRANS SOCIEDAD ANONIMA)

“Nosotros como transportistas pensamos que debe ir mejorando y siempre debemos estar apoyando al Municipio de Quito para que se de sobre la modernización del transporte esto es a través de la tecnología que en los actuales momentos existe”. (Sr. José Estrada, COMPAÑIA DE TRANSPORTES METROTRANS)

“En los últimos años ha mejorado comparado con 12 años atrás, la gran mayoría de buses son desde el año 2006 y comparado con otras ciudades en Quito tenemos el mejor parque automotor del país”. (Sr. Claudio Vilatúña, COMPAÑIA TRANS ALFA)

“El sistema de transporte público de la ciudad de Quito con todas las debilidades que este tipo de transporte tiene es uno de los mejores de Sudamérica después de países como Brasil, Argentina y Chile el Ecuador y Quito en particular tenemos un transporte bastante competitivo, es bueno”. (Ing. Ney Jiménez, CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada)

Sin embargo, señalan preocupación por la pérdida de pasajeros que les representan los corredores exclusivos y la competencia en materia de transporte colectivo del servicio municipal de transporte colectivo, como lo expresaron varios de sus miembros.

“Estamos bastante preocupados, sobre la situación de pérdida de pasajeros no tenemos rentabilidad como era antes, desde que entró a funcionar el trole con los corredores nos han perjudicado un 60% si no es más, estamos al borde de la quiebra no se puede pagar las mensualidades ya que hemos mejorado las unidades”. Sr. Fausto Santana (COOPERATIVA JUAN PABLO II)

“Pienso que existen diferentes modalidades nosotros que prestamos el servicio convencional y la otra que esta liderada por el municipio de Quito. La que lleva la ventaja es el municipio por su mayor capacidad para desarrollarse mientras que nosotros tratamos de mejorar el servicio pero no tenemos ningún respaldo e incluso el municipio se ha tomado vías exclusivas para mejorar su servicio mientras que nosotros con las vías tradicionales el tiempo de recorrido es mucho más largo y el usuario por tiempo prefiere el transporte municipal”. (Sr. Nelson Herrera, COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO MARISCAL SUCRE)

Se reconoce por tanto una ventaja en el transporte público de corredores exclusivos y su incidencia en este sector, aminorando sus ingresos, sin embargo en su mayoría expresan un apoyo al desarrollo del transporte público en la ciudad de Quito y expresan el interés de un trabajo conjunto para ofrecer una mejor calidad de servicio y mantener sus negocios, como se puede revisar a continuación:

“Nosotros como transportistas pensamos que debe ir mejorando y siempre debemos estar apoyando al Municipio de Quito para que se de sobre la modernización del sistema de transporte, esto es a través de la tecnología que en los actuales momentos existe”. (Sr. José Estrada, COMPAÑIA DE TRANSPORTES METROTRANS).

“Realmente yo pienso que el sistema de transporte está cambiando a lo que antes era, como empresario he dado mi apoyo para una mejora para la ciudadanía, pero el cambio que tenemos que lograr es la modernización mejorando rutas y sistemas, un cambio siempre importante y debe ser paulatino y unirnos a sistemas que den mejor seguridad a la ciudadanía. Hay dos formas de transportarse, la una es el transporte público común o los sistemas integrados de trole, metrovía, ecovía, etc y en ambos casos se evitan accidentes ha mejorado mucho y hay que trabajar para seguir avanzando”. (José Guijarro, ALBORADA)

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

En relación a la pregunta de qué conoce acerca del proyecto, este actor social declara no conocer mucho acerca del proyecto, en especial presentan inquietudes por las paradas y el costo del pasaje que tendría el metro en la ciudad. Manifiestan que tienen poca información que corresponde a que se va a realizar el proyecto, que una empresa española va a construir el Metro,

que va a pasar por el centro de Quito y que irá desde Quitumbe hasta el aeropuerto. En este actor social se puede apreciar que hay desconocimiento general sobre los detalles del proyecto y muestran interés por información acerca de cómo este proyecto les afectará, resultado que incide en la percepción que tienen del proyecto dado que varios de los representantes entrevistados no visualizan esto y guiarán sus acciones o posición en base a líderes de opinión y líderes en el interior de este actor social.

“Bueno el conocimiento que tengo es el mismo que tiene el señor Alcalde, las distintas autoridades han difundido a través de los medios de comunicación y en algunos boletines específicos sobre este tema, es decir todo lo que se refiere al proceso de los estudios preliminares, de los procesos de contratación, el inicio de obras, la proyección que este tiene, los costos, es decir un conocimiento básico y general podría decirse así”. (Ing. Ney Jiménez, CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada)

“Solo por rumores que se quiere implementar el Metro, que el Municipio quiere monopolizar el transporte ya que con nosotros no ha tenido ningún diálogo no nos han indicado nada como dirigentes en que puede incidir la construcción, que puede ocurrir con las operadoras, solo lo que se escucha a través de los noticieros”. (Sr. Nelson Herrera, COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO MARISCAL SUCRE)

“Como empresas de transporte tenemos muy poca información más bien a través de notas de prensa se conoce que ya se licitó, que en este año se comienza a construir y estará listo para el año 2017”. (Sr. José Hidalgo, COMPAÑIA SAN FRANCISCO DE CHILLOGALLO S.A)

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

El 75% de los representantes entrevistados, expresó estar de acuerdo con la construcción del Metro para Quito, al responder esta pregunta diferencian la importancia como usuarios y como representantes de sus cooperativas, todos están de acuerdo en que consiste en una solución y que beneficiará a los usuarios y mejorar el sistema de transporte, mientras que al pensar en sus intereses particulares aceptan la obra pese a que prevén un perjuicio grande para sus negocios, dado el carácter trascendental para la movilidad en la ciudad y con miras hacia adaptarse para perdurar. Varias de las empresas que están a favor, plantean ser incluidas en el proyecto.

Las principales respuestas de las empresas que no están de acuerdo con la construcción del Metro plantean que es un proyecto muy oneroso, es un proyecto que sigue desplazando a las operadoras privadas de transporte colectivo al reducir el volumen de población que emplea su servicio de transporte.

“Estar o no de acuerdo es relativo, depende desde la óptica con que se lo quiera analizar, si usted me pregunta como ciudadano que vive en la ciudad de Quito, si me pregunta como una persona que piensa en la comodidad de los habitantes que usamos el sistema de transporte público masivo estoy de acuerdo es correcto, si usted me pregunta desde los costos de la inversión versus el beneficio que la ciudadanía debe tener, yo pensaría que es un proyecto extremadamente oneroso versus el beneficio que presta y comparado también con otras obras que requiere la ciudad de Quito y que no se las realiza”. (Ing. Ney Jiménez, CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada)

“Como servicio a la ciudadanía si, totalmente es un beneficio social de transportación pública pero la autoridad debe ser clara y actuar correctamente con todo lo que hacemos transporte porque así como tenemos obligaciones también tenemos derechos todas las operadoras que conformamos el Distrito Metropolitano de Quito”. (Sr. Wilson Chamba, COMPAÑÍA TRANS SAN CARLOS)

“Si sirve para mejorar las condiciones de transporte dentro del Distrito Metropolitano siempre y cuando nos tomen en cuenta a nosotros los transportistas”. (Sr. Leonardo Villagomez, COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO PAQUISHA)

Afectación de la construcción del Metro en sus actividades.-

El 85% de los entrevistado plantean que la construcción del Metro afectará su actividad de transporte negativamente, dado que el desarrollo de la obra tendrá implicaciones sobre su recorrido normal en las líneas de buses impidiendo su trabajo normal, no se tiene una idea clara de como se realizará la obra lo que lleva a percepciones de algunos de los dirigentes que reflejan su postura frente al proyecto en relación a la amenaza que perciben de desplazamiento en el transporte colectivo. Se puede observar también un sentido alto de mantenerse organizados y unidos y de mantener un amplio canal de comunicación entre socios y dirigentes, lo que se refleja en el conocimiento de los dirigentes de encuestas de estudio a choferes de sus unidades o de otras cooperativas.

“Va a repercutir mucho nos está quitando el trabajo estamos quedando en la desocupación”. (Sr. Fausto Santana, COOPERATIVA JUAN PABLO II)

“De hecho va a tener un efecto en el transporte de buses, lo que no se ha dicho es si este repercutirá negativa o positivamente y de hecho yo pienso y está establecido que va a repercutir positivamente, es decir el transporte actual de la ciudad de Quito desde hace muchos años viene sistemáticamente y permanentemente evolucionando, usted recordara desde que teníamos los buses con carrocerías de madera, los paperos que llamábamos, ahora tenemos los VRT que son sistemas que han dado mejor resultado en ciudades grandes de Latinoamérica y los actores del transporte también se han mejorado y tenemos ahí un medio de trabajo y un negocio y eso va seguir existiendo, entonces yo pienso que va a repercutir positivamente porque toda evolución, toda planificación por errores que se pudiese tener esta tendiente a mejorar tanto la movilidad de los usuarios de la ciudad cuanto el servicio en si, es decir de los actores de quienes representan un rol en la ciudad”. (Ing. Ney Jiménez, CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada)

“Molestará por los trabajos de construcción en donde se construyan las paradas, en el tráfico que se arma por los trabajos”. (Alirio Almachi, COMPAÑÍA COLECTRANS).

“Va a repercutir y perjudicar a quienes hacemos transporte desde hace muchos años, porque es una línea más que ingresaría al servicio de la comunidad”. (José Gordon, Cooperativa de Transporte Calderón)

Por otra parte el 45% de los entrevistados consideran que mayor afectación se dará en el transporte urbano en relación al transporte total, otros 45% piensa que la totalidad del servicio de transporte público se vería afectado y el 10% restante piensa que no habrá afectación y que más bien por descongestión cuando funcione el Metro podrán ofrecer un mejor servicio.

“A todos en general, porque como usted puede darse cuenta la ciudad de Quito al ser la capital y al ser una de las ciudades más grandes del país tiene relaciones con todas las ciudades del resto del país no solo las de la sierra, un cambio sustancial en la conducta de movilidad al interior de la ciudad hace también un cambio de conducta de los usuarios que vienen de las parroquias y de las provincias, es decir los puntos de embarque, de desembarque, los terminales van a tener cambios para mejorar y por lo tanto más facilidades, usted recuerde cuando no existía el trolebús, el corredor central norte, la Eco vía nosotros los usuarios de Quito teníamos otra forma de conducta, tomar dos o tres

buses, hoy seguimos teniendo aspiraciones de tener un mejor servicio de transporte pero nadie puede negar que hoy la conducta de los usuarios es distinta y es mas cómoda que en el pasado, por lo tanto si va a ver un cambio de comodidad para los usuarios”. (Ing. Ney Jiménez, CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada)

“A los urbanos porque las rutas cambiarían se entrelazarían las rutas a un destino mas cerca para que los buses urbanos hagan la transferencia de los barrios hacia la estación de transferencia”. (Sr. Leonardo Villagomez, COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO PAQUISHA)

“Perjudicar no, si bien es cierto creo que nos podemos integrar a futuro, dentro de las expectativas descongestionar el centro de Quito ser alimentadores ya sea del trole o metro siempre y cuando cumplamos con todos los requisitos que nos imponga el Municipio”. (Sr. José Morales, COOPERATIVA TURIS MONSERRAT).

Con respecto a si la afectación será mayor en buses o taxis, los dirigentes de las cooperativas de buses expresan en un 65% que serán los más afectados por la construcción del Metro en la ciudad de Quito dado que los taxis tienen más facilidad para cambiar de rutas y están dirigidos a un segmento de mayores ingresos en la población, apenas un representante de las cooperativas expresa que ambos se verán afectados por igual y de los restantes, 5 mencionan a los taxis como los más afectados dada la disminución de tiempo en el transporte y transportará de forma más masiva y sencilla a la población, y 1 representante mencionó que no se siente en condición de evaluar todavía a quien impactará más dado que no se conoce el valor del pasaje del Metro que competiría directamente con el bus colectivo.

“A los taxis ya que el metro será servicio rápido y el metro 1500 personas transportara y la gente tendrá mayor facilidad de viaje y por tiempo mermara la utilización”. (William Bastidas, TRANSPLANETA).

“A los buses porque tenemos líneas exclusivas mientras que los taxis toman cualquier ruta pueden rodar por donde quieran”. (Sr. Wilson Chamba, COMPAÑÍA TRANS SAN CARLOS).

“A los buses, los taxis tienen su propia clientela coge el que necesita y puede pagar, mientras que los buses son los que llevan a la mayor parte de la población y es al que más va a afectar”. (Sr. Nelson Herrera, COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO MARISCAL SUCRE)

Alternativas identificadas para continuar con la Normal prestación de su actividad.-

Al pensar en alternativas la mayoría de representantes de cooperativas de buses manifestaron que es necesario ser incluidos en la planificación y ser parte de una mayor socialización del proyecto, dado que su actividad económica se encuentra en riesgo. Por otra parte, otros dirigentes plantean alternativas como solicitar una reubicación de rutas que responda a una planificación integral de transporte en la ciudad, buscar barrios desatendidos o que requieran de mayor cobertura de buses para trasladar varias de sus unidades a otras zonas que no son beneficiadas por el proyecto, como medida contingente cambiar el esquema de socio como dueño de su propia unidad sino todos ser dueños de todas las unidades de las cooperativas dado que pueden enfrentar reducción en la operación de varias unidades y así disminuir la pérdida o riesgo de los socios. Se evidencia que no se cuenta con una estrategia concreta dado que todavía existe desconocimiento acerca de los detalles del proyecto, si bien en una pequeña parte de los dirigentes existe un sentido de respaldo, visión y pertenencia hacia un sistema integral del servicio de transporte.

“Se tendría que tratar de ver por donde va el Metro, para nosotros solicitar a las autoridades nos ubiquen en otras rutas para dar un mejor servicio ya que las rutas normales siempre están congestionadas, y comparado con el Metro dará un mejor servicio basado en el tiempo de demora de su recorrido y los pasajeros siempre buscan demorarse menos”. (Sr. Fausto Santana, COOPERATIVA JUAN PABLO II)

“La autoridad debería tomarnos en cuenta, formar foros cursos y poder receptar nuestras necesidades para poder mejorar el sistema vial de señalización de paradas, darnos a nosotros también privilegios como ya tiene el Municipio para poder operar de la mejor manera y poder dar un buen servicio al usuario”. (Sr. Nelson Herrera, COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO MARISCAL SUCRE)

“Al momento el distrito metropolitano de Quito tiene el plan maestro que está en vigencia, dentro de ese marco jurídico y de planificación, los actores del sistema de transporte masivo de pasajeros, esto es los buses, tenemos un normal desenvolvimiento con la implementación del metro si se cumplen todos los planes y espero que si se cumplan como ecuatoriano en el 2017, con toda seguridad habrá una nueva planificación en razón de este cambio sustancial que va a sufrir la ciudad de Quito, esa es la solución, es decir no es una solución para el gremio, en realidad hay que entender que no estamos buscando soluciones para este gremio de trasportistas de buses, para este gremio de trasportistas de taxis, para este gremio de trasportistas de furgonetas o camionetas, etc, lo que se debe buscar es una solución a la movilidad de la ciudad, es decir a los usuarios de Quito, a la gente que esta transportándose en la ciudad de Quito para ser de esta una

ciudad más productiva, ahorrando los tiempos de viaje, evitando estar sentados en un bus dos horas y transformar solamente en media hora y esta multiplicado por todos los habitantes que nos movemos, hacemos una ciudad más productiva”. ”. (Ing. Ney Jiménez, CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada)

Beneficios del desarrollo del Proyecto de Metro para Quito.-

Los dirigentes de transporte colectivo no visualizan un beneficio por la construcción del Metro en la ciudad, su percepción se vincula a un perjuicio y una amenaza a su actividad profesional, por lo que plantean en convertirse en alimentadores de las estaciones del Metro, ser tomados en cuenta para sobrevivir y mantener su actividad económica. Plantean que el único beneficio que pueden tener es si se les considera en este sentido y les permiten complementar el servicio de transporte. Plantean tener en claro que el proyecto no busca y no tiene por qué beneficiar a los transportistas, por lo que deben mejorar en costos y calidad de servicio, además de que mantendrán otras rutas, sin embargo existe temor hacia el impacto que puede tener el proyecto en lo concerniente a menos usuarios y a un valor de pasaje del Metro subsidiado e integrado con alimentadores y corredores exclusivos.

“Tanto beneficiarnos no, si salen unidades y perdemos pasajeros eso no es beneficio pero tenemos que seguir sobreviviendo trabajar junto a las autoridades para no desaparecer y seguir dando el servicio”. (Sr. José Hidalgo, COMPAÑIA SAN FRANCISCO DE CHILLOGALLO S.A)

“Teniendo un servicio más organizado de caja común evitando los correteos dando un mejor mantenimiento a las unidades es decir reduciendo los costos y ganando más con el hombro de todos”. (Sr. Héctor Jiménez, COMPAÑIA DE TRANSPORTES LUJOTURISA)

“Yo pienso que la única forma para beneficiarnos sería que nos den alguna opción de que realicemos el servicio desde las terminales que tenga el metro, porque sería un pasajero que obligatoriamente tendría que ocuparnos, ese es mi criterio porque competir es imposible, ya que lo único que nos podría salvar es el costo del pasaje”. (José Gordon, Cooperativa de Transporte Calderón)

“En realidad el metro de Quito no está orientado a beneficiar a los transportistas y no tiene por qué estarlo, el objetivo de la municipalidad no es beneficiar a un grupo o a un gremio de trabajadores, el objetivo de la municipalidad y su principal fin es el velar por el bienestar de todos los ciudadanos de Quito y este en particular, el velar por la movilidad de los usuarios del transporte público de tal suerte que nosotros no tenemos ninguna

expectativa de beneficio por la construcción del metro, nuestro beneficio esta en servir a la comunidad mediante un pago de un pasaje justo, como va a beneficiarse porque es muy fácil comparar, cuando el metro cueste el valor que fije el Municipio y cuando se transparente a la ciudadanía cuanto va a poner de sus arcas fiscales por cada pasajero que va a transportar el metro, entonces nos podremos dar cuenta cual es la diferencia de usar un transporte público sin subsidio, subsidiado por la empresa privada, por la gente humilde que hace este negocio de transporte masivo, ese es el mayor beneficio”. (Ing. Ney Jiménez, CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada)

Aporte del proyecto al mejoramiento de los resultados económicos.-

Se señala que el principal aporte será en ahorro de tiempo de movilización de la población y de los costos que esto implica, plantean que al ser un proyecto público los costos pueden ser sociales y no reales lo que les implicará una reducción alta de usuarios, además de que las paradas del Metro son estratégicas. Consideran también que la descongestión será otro aporte importante, mientras que también se sostiene que no traerá un beneficio real para la población dado que el mantener el proyecto será demasiado costoso y el beneficio que trae el proyecto se pierde por el alto costo de construir y mantener al Metro de Quito.

“No va aportar para mejorar los resultados económicos de la ciudad, lamento tener que decirlo, yo lo podría decir políticamente de otra manera, el metro no va a mejorar los resultados económicos de la ciudad, cuando el costo de mover a las personas es extremadamente caro, es decir cuesta mucho ya que no es solo el costo de la construcción, ese es un costo inicial, luego viene el costo de la operación y mantenimiento de toda la vía, entonces cuando se vaya a destinar un gran presupuesto, a mantener el metro, quiere decir que este presupuesto va a dejar de mantener otras obras de infraestructura que sirven para el desarrollo de la ciudad y el mejoramiento del nivel de vida, de tal suerte que el metro no va a mejorar la ciudad, le va a costar más caro”. (Ing. Ney Jiménez, CONETRA - Corredor Central Norte - Águila Dorada)

“Pienso que si, que habrá una gran masa de usuarios siempre y cuando haya un pasaje real y justo porque no está bien que sea el municipio o la autoridad que está construyendo que pierda, para que haya ganancia económica y se pueda mantener el metro no como sucede ahora que en vez de ganancia se ve pérdida, y los ciudadanos tengan que cubrir estos costos con sus impuestos”. (Sr. Claudio Vilatuña, COMPAÑIA TRANS ALFA)

“Totalmente satisfactorio las personas tendrán menos tiempo perdido en las vías. Llegaran a tiempo a sus lugares de destino se tendrá una mayor eficiencia productiva y familiarmente tendrán más tiempo para estar con sus familias”. (Sr. Wilson Chamba, COMPAÑÍA TRANS SAN CARLOS)

“Los resultados más van a ser sociales pues los económicos tendrán que deberán transparentarse los costos de inversión versus la tarifa del Metro o el subsidio incluso si es a través del Gobierno además del trazado por tener lados de curvatura en el momento de construir que posiblemente elevará los costos de construcción”. (Sr. Jorge Yáñez, COMPAÑÍA EN SOCIEDAD ANÓNIMA TRANSLATINOS)

4.3 DIRIGENTES DE COOPERATIVAS DE TAXIS

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 21 entrevistas a dirigentes de distintas cooperativas de taxis que operan a lo largo de la ciudad, estas cooperativas mantienen en promedio 68 unidades, sin considerar a la empresa más grande entrevistada que corresponde a FAST LINE con 748 unidades, esta empresa se destaca sobre las demás entrevistadas dado que es 11 veces más grande que el resto de empresas entrevistadas y alrededor de 3.5 veces más grande que las demás empresas con mayor número de unidades entrevistadas. En la mayor parte de las cooperativas de taxis los socios son dueños de sus unidades, salvo FastLine que tiene 800 socios y 748 unidades (más socios que unidades), también se incluye la entrevista al representante de la Unión de Cooperativas de Taxis que manifestó que esta agremiación cuenta con 7643 socios. Los representantes de las cooperativas a los que se realizaron las respectivas entrevistas se presentan en el cuadro N°2.

Cuadro N°4.3.- Listado de cooperativas de taxis y representante entrevistado

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	NOMBRE DE QUIÉN DA LA INFORMACIÓN:	CARGO:
TURISMO HOTEL COLON # 50	RUY LUNA CRIOLLO	PRESIDENTE
AMERICAN TAXI	VICENTE SANCHEZ	GERENTE
SAN BLAS	HECTOR MOLINA	PRESIDENTE
PAMBACHUPA 53	PAUL QUINTO	PRESIDENTE
SANTIAGO	CESAR SILVA	PRESIDENTE
UNION DE COOPERATIVA DE TAXIS y PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA LAS CASAS	LUIS MEJIA	PRESIDENTE
DAMMER	LUIS ASTUDILLO	PRESIDENTE
MAGDALENA	FERNANDO SALGADO	PRESIDENTE
AMERICA NUMERO 25	HUGO CHAVES	PRESIDENTE
SAN CARLOS NUMERO 66	EDDY BARRENO FREIRE	GERENTE
SOLANDA 111	JOSE LUIS PILAMUNGA	GERENTE
MIRAFLORES 47	CARLOS ESTRELLA	PRESIDENTE
SAN GABRIEL	VICENTE ROMERO	PRESIDENTE
BELISARIO QUEVEDO 21	WALTER PILLAJO	GERENTE
COMPAÑIA AUTO FAST	SR MARCELO ZAMBRANO	PRESIDENTE
COMPAÑIA DE TAXIS URGERCOM SA	SR ANGEL TUPE	GERENTE
COOPERATIVA DE TAXIS COMPLEJO COMERCIAL INMOQUITO N.121	SR HECTOR RAÚL FLORES	GERENTE
FAST LINE	Diego Padilla	Presidente Nacional
COOPERATIVA RODRIGO DE CHÁVEZ	WILFRIDO SAÚL CHASI	PRESIDENTE
COOPERATIVA EL RECREO	Abel Muñoz	PRESIDENTE
COOPERATIVA BARRIONUEVO	Hernán Erazo	PRESIDENTE

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Este actor social considera que el sistema de transporte público se encuentra colapsado, si bien 2 de los 21 dirigentes menciona que si existe un esfuerzo por modernizar el parque automotor y que existe un avance en materia de transporte público en el tiempo, la visión general de este grupo se centra en la congestión causada por un sistema de transporte público que consideran desorganizado y caótico, en el que medidas como el pico y placa ya no las consideran efectivas y manifiestan también que esto es ocasionado también por el acelerado crecimiento del parque

automotor, la legalización de taxis informales y existencia de informalidad en el transporte privado que afecta directamente a este actor.

Los dirigentes de cooperativas de taxis consideran también que el transporte público tiene una mala calidad de servicio que se da con frecuencia y con maltrato hacia los usuarios.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

En relación a la pregunta de qué conoce acerca del proyecto, este actor social declara no conocer mucho acerca del proyecto, existe un desconocimiento generalizado en este actor social que expresa tener un conocimiento mínimo de lo que ha escuchado en radio y televisión acerca del proyecto, incluso uno de los 21 dirigentes desconocía del mismo. Se pide socialización del proyecto y participar de éste, no se tiene un conocimiento claro y muestran confusión acerca de como se desarrollará el proyecto y sus paradas, sin embargo la mayoría de dirigentes de cooperativas de taxis respalda el proyecto dado que considerándolo de muy importante para descongestionar el tráfico de la ciudad, que es necesario y debe darse a la brevedad posible.

Se aprecia un desconocimiento y confusión entorno al proyecto, la mayoría está a la espera de contar con información de como les beneficiará y afectará, sin embargo se mantiene una expectativa favorable en la que se espera que el proyecto resuelva el problema de movilidad que perciben en la ciudad por lo que lo consideran de gran importancia y se muestran incluso tolerantes al desarrollo de esta obra que la describen de emblemático para la actual administración del municipio, por los beneficios que esperan para la ciudad y su actividad económica.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Alrededor del 86% de los dirigentes de cooperativas de taxis expresaron estar muy de acuerdo con la construcción del Metro para Quito, dado el crecimiento que ha tenido la ciudad y la disminución de tiempo de movilización de la ciudadanía y de la congestión vehicular. Tan solo 3 dirigentes se oponen al proyecto dado que no consideran que es una solución al problema de transporte de la ciudad porque cubre un tramo que consideran muy corto, aparte de ser una obra muy costosa

para la ciudad, uno de estos representantes considera que sería una solución si va desde Aloag hasta Calderón, mientras que otro dirigente que expresó oposición considera que al ser un trayecto muy corto se debería priorizar más bien proyectos de este tipo para conectar ciudades en el país.

Este actor social muestra un gran respaldo al proyecto dado que considera a la situación del transporte público actual como caótica. Consideran que el hecho de que se crearía prácticamente una nueva vía o ruta de transporte, disminución del tráfico con mayor fluidez del transporte en la ciudad, estar a la altura de otros países y un menor tiempo de movilización de los usuarios son las características que hacen del Metro para Quito una solución al problema actual de transporte en la ciudad y que lo perciban como necesario para la ciudad.

Afectación de la construcción del Metro en sus actividades.-

El 74% de los entrevistados plantean que la construcción del Metro NO afectará negativamente su actividad dado que no realizan rutas específicas y tienen más alternativas de movilidad, también manifiestan que muchas de sus carreras son transversales y que el hecho de que realicen obras más bien les puede significar más trabajo, plantean que incluso cuando funciones el Metro tienen una gran oportunidad en las rutas laterales y mantener su servicio de puerta a puerta, consideran por otra parte que uno de los principales inconvenientes para su trabajo es la congestión y los taxis piratas.

La falta de conectividad en el sistema de transporte público, el tiempo de movilización, la mayor facilidad para cambiar de “rutas” o lugares de trabajo hacia zonas desatendidas, clientela cautiva y mayor seguridad y comodidad consideran que son sus ventajas. Las mismas que les permitirán encontrar más bien un beneficio en el proyecto del Metro para Quito.

Por otra parte aquellos dirigentes que expresaron que la construcción del proyecto les afectará negativamente, mencionan como principal motivo la restricción de movilidad en ciertas zonas o vías como consideran que será el caso del centro histórico, también señalan una ligera preocupación hacia un menor número de usuarios cuando el Metro se encuentre en funcionamiento, sin embargo la mayor parte de dirigentes que abordó este tema en su entrevista

mencionó que tuvieron la misma preocupación con el proyecto de trolebús y el resultado final fue que no disminuyó su actividad en el servicio de transporte que realizan en la ciudad.

En cuanto a quien se verá más afectado si buses o taxis, solamente 6 dirigentes consideran que ambas partes se perjudicarán por la congestión que generará la construcción del Metro, pero sus preocupaciones se centran más en la fase de operación del Metro en la que prevén disminución de usuarios por un servicio de transporte masivo más rápido, seguro y cómodo que el actual. Sin embargo el apoyo al proyecto es fuerte en este actor social, en su mayoría consideran que se perjudicará más a los buses dado el costo que tendrá el pasaje, mayor calidad de servicio y velocidad que tendrá el Metro en relación al actual servicio colectivo en la ciudad.

Alternativas identificadas para continuar con la Normal prestación de su actividad.-

En lo que respecta a alternativas este actor social al no percibir una incidencia alta del proyecto en sus actividades no identifica alternativas para mantener su normal prestación de servicios dado que en base a su experiencia con el trolebús y corredores exclusivos no han tenido mayor inconveniente y asocian la afectación de estos proyectos a la que tendrían con el Metro. Sin embargo de aquellos dirigentes que si plantearon alternativas, la mayoría de ellas se centra en solicitar al Municipio que realice una planificación en sus obras para que aminore la congestión o el impacto de la construcción en el servicio que brindan, así como obras públicas que mejoren la movilidad en la ciudad, controles altos a los taxis informales y permitir que se regrese a un esquema de taxi ruta que apoye a un sistema integral de movilidad. Los dirigentes manifiestan también que aparte de continuar con su actividad buscarían extender su servicio a otras zonas o barrios desatendidos y mantener la calidad y competitividad de su servicio.

Este actor social espera de las autoridades una apropiada planificación con respecto a la obra que no genere mayor congestión, que se termine la construcción según lo previsto y que no importe la administración que deba finalizar el proyecto, que sea un proyecto de la ciudad que sea construido en el menor tiempo y con la mayor transparencia posible, que ofrezcan una apertura al dialogo y que sean considerados como soporte para un servicio integral de transporte.

Beneficios del desarrollo del Proyecto de Metro para Quito.-

Los principales beneficios que identifican son mayor trabajo por trabajos en las vías, mayor número de usuarios en las paradas del Metro y mayor número de pasajeros si el Metro ayuda a fomentar el turismo en la ciudad. Sin embargo cerca de la mitad de los entrevistados expresa al momento no ver un claro beneficio que vayan a tener por el desarrollo del proyecto del Metro, dado que se mantendrían proporcionando el mismo servicio a la ciudadanía, el cual se adaptaría a la construcción de la obra y que no perjudicaría a todos dado que no todas las unidades trabajan en las zonas de construcción de las paradas del Metro.

Aporte del proyecto al mejoramiento de los resultados económicos.-

Los dirigentes de las cooperativas de taxis están de acuerdo que el principal aporte o resultado será la disminución en el tiempo de movilidad de la población a 30 minutos entre Norte y Sur de la ciudad, también se plantea un incentivo a mayor turismo, menor gasto en movilidad al transportarse entre Norte y Sur con un solo pasaje. Consideran importante también contrastar el costo de la obra con el costo del pasaje que se va a cobrar y que se revalúe el valor del pasaje de los corredores exclusivos en la ciudad, dado que el Metro ofrecería un mejor servicio. El principal aporte del proyecto según este actor social es por tanto el menor tiempo de movilidad de la ciudadanía y el menor gasto en movilidad con respecto al gasto actual de la población.

4.4 ADMINISTRADORES DE ESTACIONAMIENTOS

Con el objetivo de conocer la opinión de los dueños de estacionamientos acerca del proyecto del Metro, se realizaron 21 entrevistas a los administradores de dichos lugares. El criterio de este actor social toma relevancia desde el punto de vista del impacto que implica la construcción del Metro, en especial por la cercanía que existe con la ruta por donde está previsto que circulará el Metro.

Los estacionamientos entrevistados han brindado el servicio por alrededor de 11 años; sin embargo, en el caso del estacionamiento del Mercado de Santa Clara y el Parqueadero Eugenio Espejo, el tiempo de servicio supera el promedio, es así que el tiempo de funcionamiento es de 55 y 25 años respectivamente.

La capacidad física de los estacionamientos entrevistados va desde 8 parqueaderos (el más pequeño) hasta 3.200 parqueaderos. El estacionamiento más pequeño corresponde a un Parqueadero Público mientras que el de mayor capacidad es el Parqueadero del Centro Comercial El Recreo. Por otro lado, la mayoría de estacionamientos son públicos, de tal manera que el capital no se compone por socios privados.

Cuadro N°4.4.- Listado de los Administradores de Estacionamientos entrevistados

NOMBRE DEL ESTACIONAMIENTO:	CARGO:	NOMBRE DE QUIÉN DA LA INFORMACIÓN:
NET PARQUEO	Dueña	Fabiola Cando
PARQUEADERO SANTA ANA	Vigilante	WILSON PONCE
PARQUEADERO CENTRO COMERCIAL EL RECREO	Vigilante	Wilson Ponce
LIGA DEPORTIVA BARRIAL SOLANDA	Administradora C.C.Recreo	Marianela Berrazueta
MERCADO SANTA CLARA	Administrador	Rodrigo Salazar
ALAMEDA PARKING	Administradora	Patricia Cruz
SINDIC LIFE	Administrador	Marco Arevalo
PARQUEADERO LAS FOCAS	Dueño	Yadira Carrasco
PARQUEADERO DE LA 18 DE SEPTIEMBRE	Dueño	Luis Garzón
PARQUEADERO EUGENIO ESPEJO	Dueño	Franklin Bolaños
PARQUEADERO DISUTRANS.A.	Gerente General	Hernán Zambrano
FNX PARKING	Administrador	Diego Jaramillo
PARQUEADERO EL EJIDO	Administradora	Sofía Huilcarema
PARQUEADERO URBA PARK AEROPUERTO	Supervisor	Marco Pancho
PARQUEADERO CENTRO COMERCIAL EL GLOBO	Administrador	Alexander del Valle
PARQUEADERO FYBECA PARQUE DE LA TORTUGA	Administrador FYBECA	Victor Andino
PARQUEADERO PLAZA DEPORTIVA AMAZONAS	Coordinación de Administración	Ana María Maggi
PARQUEADERO PÚBLICO	Dueña	María Raquel Benalcázar
PARQUEADERO PÚBLICO	Dueña	María Laica
PARQUEADERO ELITE SERVICIOS	Administrador	Miguel Aguirre
PARQUEADERO EL TEJAR	Supervisor	Giovanny Parra

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Para los administradores de los estacionamientos, el servicio de transporte es percibido de manera negativa. Se toman a consideración distintos factores por los que califican que el servicio que reciben es de mala calidad.

Algunos de los aspectos más preocupantes son la incomodidad y la inseguridad. En horas pico el nivel de requerimiento de transporte público aumenta y el número de unidades disponibles no son suficientes como para brindar un servicio adecuado. En situaciones de alta concentración de gente en las unidades de transporte, se propician los casos de delincuencia. Bajo estos criterios es que para algunas personas se va en contra de los Derechos Humanos de los ciudadanos.

Si bien la mayoría coincide en que la situación del transporte ha mejorado de alguna manera en los últimos años, aun sigue por debajo del nivel de satisfacción requerido. En el caso del Trole, Metro y Ecovía se acierta en la velocidad para llegar a los lugares de destino; sin embargo, el trato recibido, perjudica considerablemente la opinión de los entrevistados.

La inconformidad de los administradores entrevistados no sólo es a nivel del transporte público, consideran que el transporte privado es un caos. Las medidas optadas por el municipio hace algunos años atrás en cuanto al pico y placa, han perdido su eficiencia por el incremento del parque automotriz. El tráfico vivido a toda hora del día, no solo afecta al servicio del transporte público, sino también a quienes optan por transporte privado. La conclusión a la que se llega es la inconformidad en la movilización de la ciudad.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

Si bien un gran número de administradores de estacionamientos aclaran que han escuchado del proyecto del Metro, ninguno tiene una idea clara de las características específicas del proyecto, las implicaciones de la construcción, los beneficios y las incidencias en el desempeño de sus actividades. La poca información que disponen la han recibido de la televisión, de comentarios de terceras personas y de algunas campañas del municipio como llamadas telefónicas. Por otro lado, personas a las que se les aplicó la entrevista confiesan no conocer nada del proyecto.

De manera general, los entrevistados no conocen la ruta por la que el Metro circulará. En algunos casos, las personas indican que conocen que una de las paradas se encontrará cerca del lugar de trabajo, es decir, del estacionamiento. En otros casos, se menciona que la ruta será desde el Sur hacia el Norte pero no conocen a detalle la dirección que se tomará.

En este sentido, el actor en análisis maneja escasa información sobre el proyecto, por lo que es necesario difundir campañas que preparen a los ciudadanos frente a las molestias que puedan sentir durante la construcción; sino también para generar actores proactivos del proyecto.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Aproximadamente el 95% de los administradores entrevistados aclara estar de acuerdo con la construcción del Metro. En gran medida esta disposición está ligada a la necesidad de dar solución a los problemas de tráfico que actualmente vive la ciudad. De igual manera, consideran que el tiempo que llevará para movilizarse de un lugar a otro se reducirá totalmente.

Por otro lado, se muestran comentarios poco convencidos de la utilidad del Metro, pues se considera que la construcción de este proyecto representa una inversión demasiado costosa y no se justifica la inversión debido a que el recorrido no es lo suficientemente amplio para que cubra las necesidades de personas que viven en los puntos extremos de la ciudad como es el caso de Calderón y Carapungo.

Afectación de la construcción del Metro en sus actividades.-

En cuanto a las repercusiones que se puedan dar en el negocio que se desenvuelven, existen comentarios que admiten que si existirán perjuicios y otros que consideran que no se dará ninguna afectación. Los administradores que consideran que puede afectar el desenvolvimiento de sus actividades laborales, justifican que esto se debe a que la construcción del Metro y el proyecto en sí, provocará la reducción de los clientes, además que les preocupa que se impida el acceso a los estacionamientos. Bajo esta perspectiva, se espera que se lleve a cabo una planificación adecuada de la construcción del Metro, de tal manera que se reduzca el impacto a los ciudadanos en la mayor manera posible.

Alternativas identificadas para continuar con la Normal prestación de su actividad.-

Con respecto a las alternativas que permitan la normal prestación del servicio al cual se dedican los administradores, es decir, brindar el servicio de cuidado de autos; la gran mayoría de personas entrevistadas no proporcionó ningún aporte. Esto se debe en gran medida a la falta de conocimiento que se tiene sobre las reales implicaciones que tendrá la construcción del Metro sobre su actividad comercial.

Una de las respuestas más objetivas señala que conforme se presenten los problemas, se buscarán las posibles soluciones para mantener el negocio activo; sin embargo, necesitan predisposición del municipio para escuchar sus opiniones.

Beneficios del desarrollo del Proyecto de Metro para Quito.-

Los beneficios que puedan recibir los administradores de estacionamientos no son identificados con claridad; a pesar de ello, un gran número de encuestados sostiene que pueden resultar favorecidos en el caso de que los clientes del Metro utilicen los estacionamientos que se encuentran cerca de las estaciones designadas como paradas del Metro. Es decir, por razones de velocidad los ciudadanos preferirán coger el Metro para movilizarse pero sus vehículos propios pueden ser ubicados en los estacionamientos encuestados para facilitar al ciudadano.

Aporte del proyecto al mejoramiento de los resultados económicos.-

Al hablar del grado en que el proyecto del Metro de Quito aportará a los resultados económicos en general, así como para el bien de las personas que utilizan el Metro; se obtuvo una respuesta unificada en cuanto a la principal contribución, el tiempo. El hecho de reducirse considerablemente el tiempo de movilización diario se reflejaría directamente en la productividad laboral. El tiempo es uno de los recursos más importantes para los ciudadanos, de tal manera que el proyecto impactará positivamente en el problema del tráfico de la ciudad, incidiendo en los ciudadanos para que utilicen en mayor medida el transporte público.

De igual manera, un mejor servicio de transporte público implica un incremento en la demanda de ese servicio y eso a su vez reducirá los niveles de contaminación que actualmente vive la ciudad por un exceso de vehículos.

Por otro lado, la mayoría de administradores consideran que la mejor forma de aportar al proyecto del Metro es siendo tolerantes y teniendo una actitud proactiva. A pesar de las distintas molestias que se puedan presentar, es importante ser pacientes y tomar en cuenta que la ciudad necesita cambios en la movilidad y este proyecto es una buena opción. Además que consideran que difundir los aspectos positivos del proyecto es muy importante.

4.5 ASOCIACIONES Y ONGS

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 11 entrevistas a dirigentes de distintas asociaciones y ONG's que operan en ámbitos de movilidad en la ciudad, en relación a organizaciones de peatones, de ciclistas, observación ciudadana, medio ambiente, justicia vial, seguridad y prevención vial. Como se presenta en el cuadro N°3.

Cuadro N°4,5.- Listado de asociaciones y ONG's y representantes entrevistados

ASOCIACIÓN / ONG:	NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	CARGO:
Centro de Observación Ciudadana	Cristóbal Buendía	Presidente Ejecutivo
Ciclópolis	Fernanda Jijón Valdivieso	Subdirectora
FUNDACION CONTRA EL RUIDO , EL AMBIENTE CONTAMINANTE Y TABAQUISMO	DR FRANCISCO PLAZA BOHORQUEZ	DIRECTOR GENERAL / MEDICO TRATANTE
Asociación de Peatones de Quito	Juan Pablo Rosales	Vicepresidente
Unidad de Ayudas, Becas y Créditos Educativos	Yesenia Realpe Borja	Directora Ejecutivo
Biciacción	Galo Cardenas V.	Presidente Ejecutivo
Comisión Interinstitucional de Educación, Seguridad y Prevención Vial - COVIAL	Victor Jimenez E.	Director Ejecutivo
Andando en Bici Carajo	Cristian Medrano	Miembro Fundador
Miembro de Quito Yo Me Apunto	María Sara Jijón	Mienbro Fundador
Cámara de Transporte Público Masivo de Pasajeros Del Distrito Metropolitano de Quito	José Santamaría	Presidente
MOVIMIENTO CIUDADANO JUSTICIA VIAL	GUILLERMO ABAD	PRESIDENTE

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Este actor social considera que el transporte público corresponde a un servicio desordenado, deficiente en torno a los conceptos de seguridad, calidad, confort y de servicio al cliente que la población de Quito demanda. Manifiestan que el sistema de transporte público no está del todo mal, que fue el pionero a nivel de América Latina en transporte masivo con corredores exclusivos pero que al momento ya no es suficiente por lo que se debe seguir pensando a futuro, mediante el desarrollo de una caja común, mayor interconexión y fortalecerse también de este a oeste.

Consideran que son necesarios nuevos mecanismos y servicios para la población que tienen que considerar a toda la población en base a sus características, capacidades y habilidades.

Percepción sobre las ciudades con Metro.-

Este actor social en base a la experiencia que han tenido y observado en el funcionamiento de Metro en otras ciudades, consideran que brinda una solución real al problema de transporte público, permitiendo que la población se desplace de mejor manera en menor tiempo con mayor seguridad, lo que se complementa como un sistema integrado por medio de la interconexión entre los diferentes tipos de transporte como buses y bicicletas, además de la organización que se mantiene por el respeto de horarios que permiten a la población realizar una mejor planificación de su tiempo. También están de acuerdo con que el Metro consiste en un proyecto que caracteriza a las grandes urbes y algunos entrevistados lo asocian con poderío económico de la ciudad.

Pero también se mantienen percepciones acorde a la experiencia de cada actor en diferentes ciudades, asociadas a que en algunas ciudades es inseguro como en Sao Paulo, en otras como Buenos Aires el Metro está desfinanciado por lo que se debe volver a una concesión a empresa privada de las líneas de metro, inversiones muy altas en ciertas ciudades como Medellín donde se mantiene un problema de transporte público o en varias ciudades europeas donde la inversión fue muy alta y el sistema de transporte público es subutilizado. Sin embargo se reconoce que

problemas como la inseguridad no esta relacionada al proyecto sino a la realidad de la ciudad y que el proyecto Metro para Quito es importante y mejorará la movilidad en la ciudad.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito y del Sistema Integrado de Transporte Masivo.-

Este actor social considera que el proyecto si aportará a la solución del problema de transporte público de la ciudad si se convierte en la artería principal de un sistema multimodal de transporte y en base al cual se articulen los demás tipos de transporte en la ciudad, operado organizadamente respetando horarios y calidad de servicio del transporte público que demanda la ciudadanía. Mientras más líneas de transporte estén a disposición del público con sus respectivas articulaciones e interconexiones se dará una solución al problema de transporte público de la ciudad.

“El sistema tiene que estar ligado a la organización de transporte, en Seul tienen metro pero mal organizado y al organizar a su transporte con frecuencias y círculos concéntricos mejoró notablemente, con el metro no se saca nada si transporta mucha gente y se quedan en las paradas. Las redes de transporte son iguales a las de agua, mientras mas líneas haya mayor fluidez”. (Guillermo Abad, Movimiento Justicia Vial).

En referencia al conocimiento que tiene este actor sobre el sistema integrado de transporte masivo, la mayoría de representantes de las asociaciones y ONG’s muestran su conocimiento acerca del mismo en base a presentaciones y socialización que ha realizado el Municipio, expresan que el Metro es un eje vertebral a través del cual se integrarán el resto de tipos de transporte en la ciudad, en los corredores viales y servicios convencionales. Por otra parte María Sara Jijón del colectivo “Quito Yo Me Apunto” señala que los expertos en este tema que forman parte de éste colectivo como Álvaro Guzmán, Diego Hurtado y Alexa Velasco, así como Andrés Vallejo consideran que lo que el Municipio llama integrado no es tal, y no piensan en toda la ciudadanía del distrito, como la que vive en los valles, Pomasqui, Calderón y Carapungo.

Sin embargo esta propuesta que es muy esperada por gran parte de este actor social que salvo el colectivo “Quito Yo Me Apunto”, mantienen una alta expectativa y lo consideran muy importante para la ciudad.

Con respecto a la opinión que tienen con respecto al sistema integrado de transporte masivo, este actor social lo asocia con su situación actual, por lo que varios de sus representantes plantean que funciona bien pero que es perfectible, cada vez es más deficiente a excepción del proyecto de bicicleta pública que es un avance que perciben en la ciudad, pero que todavía presenta un serio problema de congestión, inseguridad y falta de integración en el transporte entre este y oeste.

En mayor parte de este actor social se ve con pesimismo e incertidumbre que el Municipio de Quito y sus autoridades tengan las capacidades para enfrentar un proyecto de este tamaño e importancia para la ciudad por las serias dificultades que se tuvo con los corredores sur oriental y sur occidental, reorganización de rutas y frecuencias de transporte masivo en la ciudad, el Aeropuerto de Quito que esta pronto a empezar a funcionar y que no cuenta todavía con las vías de acceso (los complementarios no están listos) y al hermetismo que mantienen las autoridades del Municipio. Se evidencia distancia y desconfianza en cierta parte de los integrantes de este actor social, dado que se asocia a las obras que realiza con campaña política e improvisación. Sin embargo tiene el respaldo de otras asociaciones y ONG's que esperan que el proyecto se realice de la mejor manera por el bien de la ciudadanía, que observan un equipo joven y capaz, pero que enfrenta un problema de falta de personal para dar soporte a sus proyectos e ideas.

Consideran que los factores clave para la construcción y desarrollo del Metro para Quito es cumplir con el derecho ciudadano a la movilidad, brindando un servicio de calidad, eficiente, seguro y a una tarifa accesible y oportuna para la población. Señalan que es importante realizar un coste-beneficio y que se debe considerar el impacto social que generará el proyecto. Otros aspectos que se consideraron claves es realizar una integración de los diferentes tipos de transporte y que la obra cuente con el financiamiento para su construcción y mantenimiento.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Este actor social presenta una importante división con respecto a la construcción del Metro de Quito, un 45.5% de los entrevistados (5) esta a favor de la construcción del Metro para Quito por considerarlo como una solución al problema de transporte público para la ciudad con la debida integración de otros tipos de transporte, consideran será una vía rápida y un cambio positivo para la ciudad y el medio ambiente.

Por otra parte hay 2 entrevistados que mencionan no poder establecer una postura debido a la falta de información específica para poder contrastar y ver el impacto que tendrá sobre la ciudadanía en relación al costo del proyecto. En esta misma línea los detractores del proyecto que mencionan no estar a favor por la excesiva inversión que se debe realizar y que el proyecto es uno de carácter monumental para ciudades grandes pero todavía no para una población de 2 millones de habitantes. Por otra parte una de las entrevistadas manifestó estar en contra del actual proyecto de Metro pero no de la construcción de un sistema de Metro para Quito.

Es importante señalar que la mitad de los entrevistados consideran que se trata de un proyecto político, dentro de estos representantes hay dos visiones que predominan, la primera que todo proyecto así sea para un vital desarrollo de la ciudad es de carácter político dado que requiere del apoyo político para volverse una realidad y la segunda que mantienen que es netamente político porque todavía no es necesario plantear un proyecto de Metro para la ciudad de Quito. Se sostiene que proyectos de gran trascendencia pueden ser usados para realizar campaña o vincular el proyecto a una autoridad específica. Mientras que los restantes representantes de las asociaciones y ONG's sostienen que pese a que requiere de voluntad política, prima el interés por mejorar la calidad de vida la población.

Estas asociaciones y ONG's plantean que pueden contribuir a este proceso sirviendo de veedores brindando transparencia, otorgar su asesoría técnica y colaboración para que el proyecto sea viable. Sirviendo de lazo entre el municipio y la sociedad civil, difundiendo y socializando el proyecto, recogiendo la opinión ciudadana y apoyando a que el proyecto tenga éxito mediante participación efectiva que el resto de la población observa y le facilite sumarse al uso del Metro en Quito.

Aporte del proyecto al mejoramiento de los resultados económicos.-

Los representantes de las asociaciones y ONG's están de acuerdo que el principal aporte o resultado será la disminución en el tiempo de movilidad de la población, realizándose traslados más rápidos y seguros, que permitirá a la población realizar más gestiones y optimizar su tiempo. Además se presenta un beneficio en el gasto diario de transporte de los ciudadanos y el mayor dinamismo en la actividad económica de las áreas cercanas a las estaciones del Metro y en el interior del mismo.

Por otra parte hay un grupo de representantes de asociaciones y ONG's que considera que la inversión de 1400 millones es excesiva en relación a los posibles beneficios por lo que no consideran que correspondería a un beneficio como tal para la población.

4.6 GREMIOS DE PROFESIONALES, CAMARAS DE PRODUCCION Y CONSTRUCCION

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 20 entrevistas a representantes de gremios y cámaras, ya que su punto de vista es de gran importancia, sobre todo si se considera que éstos reagrupen a un gran número de profesionales como empresas en la ciudad. Esto hace que este grupo pueda llegar a tener importantes niveles de influencia en la ciudad dentro de los diversos proyectos que se lleven adelante, tanto por el conocimiento que tienen por el impacto que estiman que este proyecto puede tener en sus actividades. De esta manera se entrevistaron los representantes de estos grupos, de tal forma de contar con una visión amplia sobre su posición frente al Proyecto del Metro.

Cuadro 4.6: Listado de representantes de gremios, cámaras o asociaciones entrevistados

Gremio, asociación o cámara	Persona entrevistada	Cargo
Colegio de Abogados de Pichincha	José Alomeia	Presidente
Colegio de Ingenieros Mecánicos de Pichincha	Edwin Tamayo	Presidente
Colegio de periodistas de Pichincha	Nidia Susana Piedra	Presidenta
Colegio de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos de Pichincha	Fernando Salinas	Presidente
Colegio de Ingenieros Químicos y Ambientales	Hernán Rossania	Presidente
Colegio de Arquitectos del Ecuador Provincial de Pichincha	Alberto Andino Montalvo	Presidente
Colegio de Ingenieros Civiles de Pichincha	Luis Arturo García	Presidente
Colegio de Economistas De Pichincha	Natasha Montesdeoca Sánchez	Vicepresidenta

Colegio de Contadores Públicos de Pichincha	Cristina Trujillo	Presidenta
Colegio de Odontólogos	Marco González	Presidente
Colegio Médico de Pichincha	Víctor Manuel Álvarez	Presidente
Colegio Nacional de Ingenieros Agrónomos del Ecuador	Jorge Moreno Ordoñez	Presidente
Colegio de Ingenieras e Ingenieros en Geología, Minas, Petróleos, Ambiental y Especialidades Afines de la Región Norte	Jose Lema Ortega	Presidente
Camara de la Construcción de Quito	Hermel Flores M.	Presidente
Cámara Artesanal de Pichincha	Luis Nieto	Presidente
Cámara Provincial de Turismo de Pichincha	Raúl García	Presidente
Asociación Nacional de Empresarios	Rene Ortiz	Presidente
Cámara de Industrias y Producción	Nicolás Espinoza Maldonado	Presidente
Cámara de Comercio de Quito	Blasco Peñaherrera Solah	Presidente
Asociación de Empresarios del Sur de Quito	Alvaro Peralta	Presidente

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Los entrevistados en este sector presentan diversas inquietudes sobre el sistema de transporte en la ciudad de Quito. En líneas generales existe un importante consenso sobre los problemas que tiene el transporte público y la necesidad de aplicar reformas. Se identifican diversas debilidades en el sistema y se utilizan diversos calificativos, de tal forma que dentro de la valoración realizada se contempla por varios entrevistados que éste es ineficiente y caótico. De la misma forma se lo considera obsoleto ya que, si bien se reconocen los esfuerzos realizados en años anteriores, se afirma que con el crecimiento que ha tenido la ciudad, éstos ya no cubren las necesidades de la mismas. Esto hace que ya desde la pregunta realizada sobre la evaluación que se puede realizar del sistema, varios entrevistados ya presentan la necesidad de implementar reformas en la ciudad.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

Para poder identificar la percepción de estos sectores, se debe determinar el conocimiento que tienen sobre el proyecto y en este caso se identificaron diversas posiciones. Lo que más se destaca es que en líneas generales las personas que están frente a estas entidades manejan un bajo nivel de información y se limita principalmente a lo que se ha dicho a través de los medios de comunicación o a lo que el Alcalde ha mencionado frente al proyecto. Dentro de los gremios de profesionales en ramas técnicas, se menciona el conocimiento sobre aspectos relacionados con sus respectivos campos, a diferencia de aquellos relacionados con las ciencias sociales o técnicos en los que no hay mucha información. Dentro de las críticas que se realizan, se menciona el elevado costo del proyecto así como un reducido número de paradas, si bien quienes mencionan esto también afirman que no conocen a plenitud el proyecto. Se destacan las respuestas de la Asociación Nacional de Empresarios y de la Cámara de industrias y Producción que afirman que conocen ampliamente del proyecto debido a que fueron informados directamente por el Municipio y que se les detallaron todas las respuestas requeridas.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Por otro lado, para evaluar el apoyo que puede existir en este campo para el desarrollo del proyecto se analizó la posición de cada actor sobre el metro ideal para la ciudad de Quito. Lo que más se destaca es que más allá de las características técnicas la solución ideal para todos es aquella que permita facilitar la movilidad dentro de la ciudad y que integre a todos a los habitantes. Para esto ya se menciona la necesidad de contar con ramales y con alimentadores y dentro de lo posible que implique los menores costos y que cuente con aspectos que le den seguridad. Solamente desde el Colegio de Arquitectos se mencionó que es necesario que algunos tramos sean sobre la tierra.

Otro aspecto importante es si se considera que el Metro es la solución ideal para Quito. De acuerdo a casi la totalidad de entrevistados es un aporte pero por sí sola no es la solución a los problemas de transporte en la ciudad. Es así como se plantea la necesidad de contar con un sistema integrado y que abarque a todos los ciudadanos y con un financiamiento que pueda ser cubierto. Solamente los representantes de la Cámara de Construcción de Quito así como del Colegio de Ingenieros Químicos y Ambientales.

Adicionalmente, sobre la posición que se tiene frente al proyecto, casi todos los entrevistados lo apoyan y consideran que debe seguir adelante, sin embargo es un apoyo que se condiciona a que no sea político, cuente con financiamiento y esencialmente se desarrolle de la manera más técnica posible. Solamente el responsable del Colegio de Abogados de Pichincha se muestra en contra debido a que lo considera muy costoso. A la vez, el representante de la Cámara de Comercio de Quito se muestra escéptico sobre los beneficios del proyecto.

Repercusión al gremio y asociados .-

A nivel de repercusión, los gremios y cámaras manejan posiciones diversas que pueden agruparse en tres grandes grupos. En primer lugar, los gremios de ingeniería, construcción y geología consideran que sus gremios pueden verse beneficiados con el proyecto siempre y cuándo se los incluya dentro de los empleos generados, ya que en gran medida afirman que no se los ha tomado en cuenta, aquí se incluyen también los médicos que consideran que contribuirá a mejorar la salud de la población. El segundo grupo considera que el impacto que tendrá su gremio será igual que el del resto de la población, al mejorar el transporte que tienen sus representados a las zonas en las que desarrollan sus actividades, en este grupo se incluyen la mayor parte de colegios y gremios que no son técnicos. Finalmente, un tercer grupo considera que el proyecto mejorará la productividad, el comercio y el turismo, si bien en un inicio tendrá un impacto negativo en sus actividades la construcción. En este último grupo de enmarcan las cámaras de producción, comercio y turismo.

Dentro de las repercusiones identificadas, para aquellos que consideran que les puede afectar o favorecer, se busca principalmente que se consideren las opiniones que provengan de su representados así como las sugerencias.

A nivel de participación concreta, todos los entrevistados manifestaron que podían colaborar con el proyecto a través de la experiencia de sus representados y el conocimiento que tienen, siempre y cuándo se les permita y se los incluya, lo que es una de sus principales preocupaciones. Solamente los Abogados y Periodistas consideran que no pueden hacer nada al respecto, ya que es una decisión de las autoridades locales que ya implementan el proyecto.

Beneficios del Proyecto .-

A nivel de la sociedad, en líneas generales se consideran que los principales beneficios que se generan para la sociedad son los relacionados con la movilidad principalmente y en menor medida con la generación de empleos siempre y cuando se consideran a sus gremios, como ya se mencionó anteriormente. También se considera que de manejarse adecuadamente el proyecto se generará una mejora en la productividad, así como crecimiento económico. Finalmente, los gremios de salud consideran también que la población mejorará sus condiciones de vida.

4.7 EMPRESAS PUBLICAS Y MUNICIPALES

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 7 entrevistas a gerentes y directores de las distintas empresa públicas y municipales que de manera directa o indirecta se verán relacionadas al Metro de Quito. Como se presenta en el cuadro N°7.

Cuadro N°4.7.- Listado de Empresas Públicas y Municipales y representantes entrevistados

INSTITUCIÓN:	NOMBRE:	CARGO:
Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito	Carlos Pobeda Merino	Gerente general
Corporación Nacional de Telecomunicaciones	César Regalado Iglesias	Gerente General
Empresa Pública Metropolitana de Desarrollo Urbano	Galo Torres	Gerente
CONQUITO Agencia Metropolitana de Promoción Económica	Javier Albuja	Responsable Quito Emprende
Quito Turismo	Luz Elena Coloma	Gerente
Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.	Othón Zevallos Moreno	Gerente General
Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda	Arq. Silvana Ruiz Pozo	Gerente General

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Los gerentes de las empresas públicas del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito expresan que se han venido gestando importantes cambios en materia de transporte público en la ciudad, que partieron de la decisión política de realizar cambios importantes con sustento en estudios técnicos y proyección a futuro, lo que hicieron a la ciudad ejemplo con el trolebús, corredores

exclusivos e integralidad en el servicio de transporte, actualmente comparada con Curitiba, ciudad que es referente en calidad de servicio del transporte público, vialidad y desarrollo urbano en Sudamérica. Sin embargo ante la creciente demanda en el servicio y el aumento de congestión el sistema de transporte público ya no es el más adecuado dado que se a medida que sigue aumentando la demanda se satura más el servicio que se brinda y se sacrifica la calidad de su servicio, por lo que iniciativas como el Metro de Quito y el fomento de la integralidad del transporte público en la ciudad son necesarios, incluso cuando se contempla que se puede establecer una tarifa única para movilizarse integralmente en la ciudad.

Conciben a las ciudades que tienen Metro como más eficientes, modernas, ordenadas, con mayor dinamismo y movilidad de su población. Consideran que el proyecto es importante porque también se puede generar una cultura entorno al Metro de respeto hacia el espacio público y de aprendizaje ciudadano.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

El conocimiento acerca del proyecto por los gerentes de las empresas públicas y municipales es bastante bueno, incluso en aquellos gerentes que no tienen relación directa con el Metro de Quito, si bien hay gerentes que no poseen información a mayor detalle del proyecto, demuestran tener conocimiento de la información que se ha hecho pública y que les atañe. A parte de las características del proyecto que conocen respecto al presupuesto (1400 millones), recorrido y estaciones, diseño y empresa que va a realizar el trabajo (Metro Madrid), reconocen que por si solo no será la solución al problema de transporte público de la ciudad sino el proyecto hito en base al cual articular la integración de los demás tipos de transporte en la ciudad.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Todos los gerentes y representantes de las empresas públicas y municipales están completamente de acuerdo con la construcción del Metro para Quito, dado que va a facilitar la vida de la población y corresponde a una solución de largo plazo para la ciudad, un eje en base al cual articular y organizar de mejor manera el sistema de transporte integrado de la ciudad, generará oportunidades de empleo, disminuir congestión y tiempo de movilidad de los usuarios. Esto

implica mayor eficiencia y productividad en la ciudad, calidad de vida y posible mejora en la autoestima de la población.

Afectación de la construcción del Metro en sus actividades.-

Existe bastante apoyo entre los diferentes gerentes para que las afectaciones que pueden tener los usuarios sean atendidas de la mejor manera mediante un trabajo coordinado, en el caso de la CNT se realizarán reubicación de los tendidos telefónicos de manera ordenada para no interrumpir el servicio con el apoyo de la Empresa Metropolitana de Metro para Quito, caso similar al que presenta la EMMAP-Q.

Por otra parte se plantea la complementariedad que el Metro de Quito dará a Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito en su fase de operación para mantener la integralidad del transporte y atender mejor a los usuarios en la ciudad.

Con respecto a las empresas de emprendimiento y turismo, plantean que en la fase de operación se mejorará el acceso a sus instalaciones y el rendimiento de su personal. Mientras que en la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda se plantea que es importante considerar la renovación urbana alrededor de las nuevas centralidades por las estaciones intermedias del Metro y un proceso de renovación urbana entorno al Metro.

Alternativas identificadas para continuar con la Normal prestación de su actividad.-

En lo que concierne a alternativas para mantener las actividades normales de la población, los gerentes se refieren a que ya están tomando medidas al respecto, en el caso de Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito se plantea que por eso se están construyendo en los corredores del sur grandes estaciones en puntos estratégicos para poder transferir a la gente que puede llegar del Metro. En el caso de la CNT el trabajo mencionado anteriormente, con la antelación del caso y de forma planificada, ya existe la experiencia del soterramiento de cables en la que se previno de no interrumpir el servicio a la población, aunque siempre hay

inconvenientes esta experiencia les es útil para prevenir de mejor manera el no afectar a la población.

Esta visión mantiene la EMMAP que no prevé la suspensión de su servicio, el trabajo coordinado y anticipado les permitirá continuar con servicio normal a la ciudadanía, en el cual se considera realizar algunos cambios o protecciones en los casos que ameriten. También contemplan seguir otorgando toda la información que disponen para el desarrollo del proyecto y la construcción de colectores en los sitios de las escombreras para disposición de materiales de excavación.

En el caso de las empresas que no proveen servicios públicos, plantean asumir la congestión o cierre de vías de forma muy tolerable, apoyando a sus trabajadores mediante programas de transporte compartido en el caso de usuarios de vehículos privados en el interior de las empresas, comunicar y respaldar al personal durante la fase de construcción para que puedan llegar oportunamente.

Por otra parte la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda ve en la construcción más bien una oportunidad para desarrollar programas habitacionales articulados al Metro.

Aporte del proyecto al mejoramiento de los resultados económicos.-

Los gerentes establecen que en base al Metro y al servicio integral que va a ofrecer se va a ampliar el número de usuarios de transporte público dado que se busca llegar a sectores donde todavía no cuentan con el servicio de transporte público que al estar integrado al metro, disminuirá su tiempo de movilización y gasto diario, permitiéndole realizar mayores actividades además de recibir un servicio de mayor calidad. La inversión que se realizará en el Metro permitirá dinamizar la economía de la ciudad dado que se generarán fuentes de empleo, mayor actividad en las paradas aledañas al metro, el aumento de la plusvalía de estos sectores y la reducción en tiempo de movilización por un transporte rápido, seguro y moderno. Además de brindar mayor atractivo turístico a la ciudad y brindar a la población de mayor tiempo para que realice otras actividades que pueden derivar en un estilo de vida más sano o el adquirir mayores destrezas y calidad de vida.

4.8 ACADEMIA, DECANOS DE FACULTADES.

Con el objetivo de conocer la opinión de catedráticos especializados en temas relacionados al proyecto del Metro como ingeniería civil, ingeniería ambiental, economía, arquitectura, entre otros, se realizaron 20 entrevistas a los decanos de facultades relacionadas de distintas universidades representativas en la ciudad.

Como se mencionó anteriormente, los decanos de las facultades seleccionados para la entrevista representan a universidades representativas en la ciudad, como son la FLACSO, Universidad Católica, Politécnica Nacional, Universidad Central, Politécnica del Ejército, Universidad San Francisco, Universidad de las Américas y la Universidad Particular de Loja. Todas las universidades participantes corresponden a instituciones de estudios superiores con calificaciones A y B según el SENESCYT.

En el siguiente cuadro se pueden observar el listado de los catedráticos entrevistados, identificando tanto la institución como a la facultad a la que pertenecen.

Cuadro N°4.8.- Listado de los Decanos de Facultades

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	INSTITUCIÓN	FACULTAD	CARGO
AR. JOSE ORDOÑEZ	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS	ARQUITECTURA	DECANO
ING. CIVIL DIEGO ANDRADE	UNIVERIDAD CATOLICA	INGENIERIA CIVIL	DECANO
MONICA MANCHENO	UNIVERIDAD CATOLICA	ECONOMIA	DECANA
FREDDY PAREDES	UNIVERIDAD CATOLICA	INGENIERIA CIVIL	PROFESOR EN MAESTRIA DE
ING. JORGE ZUÑIGA	POLITECNICA DEL EJERCITO	INGENIERIA CIVIL	DIRECTOR
ING. ANGEL PORTILLA	POLITECNICA NACIONAL	INGENIERA MECANICA	PROFESOR
GERMAN LUNA ROSA	POLITECNICA NACIONAL	INGENIERIA CIVIL Y AMBIENTAL	SUBDECANO
ANITA KRAINER	FLACSO	PROGRAMA DE ESTUDIOS DE SOCIAMBIENTALES	COORDINADORA DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS
MARCO CORDOBA	FLACSO	PROGRAMA ESTUDIOS DE	PROFESOR INVESTIGADOR
RAMIRO ROJAS	FLACSO	PROGRAMA ESTUDIOS DE LA CIUDAD	COORDINADOR DEL PROGRAMA ESTUDIOS DE LA
ALBERTO VITERI VELASQUEZ	UNIVERIDAD CENTRAL	FACULTAD DE ARQUITECTURA	DECANO
MAGDALENA BARRERIRO	UNIVERISDAD SAN FRANCISCO	COLEGIO DE ADMINISTRACION	DECANA
DIEGO QUIROLA FERRY	UNIVERISDAD SAN FRANCISCO	FACULTAD DE INVESTIGACION Y PROGRAMAS EXTERNOS	DIRECTOR D DE INVESTIGACION Y PROGRAMAS
MAURO PATRICIO ANDINO RUBIO	UNIVERSIDAD CENTRAL	DIRECTOR GENERALEAL DE INVESTIGACION Y	DIRECTOR GENERALEAL DE INVESTIGACION Y POSGRADO
JAIME GUITIERREZ	UNIVERSIDAD CENTRAL	CENTRO DE EXELENCA DE TRANSPORTE INTERMODAL	INVESTIGADOR
XAVIER SANCHES	ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO	INGENIERIA MECANICA	DIRECTOR
PATRICIO VIVERO	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS	ECONOMIA	COORDINADOR
JUAN FIGEROA	UNIVERSIDAD PARTICULA DE LOJA	DIRECTOR CENTRO REGIONAL DE LA	DIRECTOR CENTRO REGIONAL DE LA UNIVERSIDAD
MARCO POSSO	UNIVERSIDAD CENTRAL	ECONOMIA	DECANO
MARIA CRISTINA VALLEJO	FLACSO	PROGRAMA DE ECONOMIA	COORDINADORA DEL PROGRAMA DE ECONOMIO

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

La percepción de los decanos de facultad entrevistados sobre el transporte público es poco alentadora. Se valora el hecho que desde hace cierto tiempo el municipio ha considerado necesaria innovaciones en el sistema de movilización de la ciudad, es así que se ha establecido el trolebús, sistema que tuvo bastante éxito en la ciudad pero que ha perdido valor por el descuido a largo plazo que ha tenido. Actualmente, el sistema se encuentra colapsado por el incremento considerable de la demanda del servicio. El número de unidades no satisface al número de pasajeros que mantiene, por lo que la entrega del servicio ya no satisface a los consumidores.

Se menciona de igual manera que las características geográficas de la ciudad de Quito, es decir, mayores dimensiones de largo que de ancho, impiden que se establezca un sistema de movilidad eficiente en la ciudad.

De igual manera destacan que el servicio que se recibe del transporte público es bastante inseguro e incómodo, factores principales que han llevado a los ciudadanos a incrementar el parque automotor para movilizarse en la ciudad. Esto a su vez ha empeorado el problema del tráfico que se vive.

En cuanto a la percepción sobre las ciudades grandes que cuentan con un sistema de Metro, los catedráticos consideran que el sistema del Metro es una alternativa viable y saludable, pues permite mayor movilidad en largas distancias, transporta a un gran número de personas y con ellos se descongestiona a la ciudad.

Uno de los comentarios que llama la atención es el de Freddy Paredes, profesor en maestría de transporte, quien establece que el Metro incrementa la infraestructura de transporte en cualquier ciudad; sin embargo, es necesario tomar en cuenta el costo beneficio del proyecto, es decir, hay un fenómeno en el que el costo es mayor al que se ha propuesto y al mismo tiempo la estimación de demanda es de la mitad, por tanto, la tarifa se ve afectada y tiene que ser subsidiada por el gobierno. En este caso el proyecto es demasiado caro a pesar de la ayuda que puede brindar a la movilidad.

Por otro lado, se distinguen diversos casos donde el Metro ha tenido éxito como mecanismo de movilización. En este sentido, la prestación de un servicio de transporte público de calidad lleva a los ciudadanos a optar por este medio para movilizarse y dejar de lado el auto privado.

Al preguntar si el sistema del Metro es una solución para Quito, no se definió que ésta sea la mejor opción que tenga el municipio y a su vez sólo al considerar todas las características que tenga el sistema integrado de movilización se podrá determinar si es una solución para la ciudad. Igualmente, ponen a consideración que la organización que se lleve a cabo es de vital importancia porque los problemas de tráfico se vive por el sistema público y privado.

Para los actores en análisis, el Metro ideal se visualiza de maneras distintas; sin embargo, se llega al consenso de que sería ideal que el Metro brinde un servicio eficiente a nivel longitudinal y como eje central, y que se incorpore un sistema integrado eficiente que cubra los ejes secundarios.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

Todos los catedráticos muestran tener conocimiento sobre el proyecto del Metro, esta información que manejan la obtuvieron por charlas informativas proporcionadas por el Municipios de Quito. Entre los datos de su conocimiento, mencionan que el proyecto cuenta con el asesoramiento de una empresa española, además que el proyecto toma marcha desde este año. De igual manera, conocen que la construcción de este gran proyecto iniciará con la construcción de las cabeceras norte y sur de la ruta del Metro.

Por otro lado, si bien los decanos de facultad entrevistados consideran que el Municipio de Quito y las autoridades a cargo del proyecto están actuando acertadamente al construir el Metro, pues es un mecanismo de solucionar los problemas ligados al tráfico por el incremento del parque automotor, además de mejorar el servicio de movilización al reducir el tiempo y dar un mejor trato a los ciudadanos; no se tomaron en cuenta otras opciones de transporte que pueden haber sido beneficiosas por la inversión menor que requerían.

Es importante mencionar, que las personas entrevistadas presentan como factores clave para la construcción y desarrollo del Metro la realización de estudios técnicos, económicos y de planificación. El análisis de la composición del suelo de Quito, la factibilidad de la ruta a seguir, así como el impacto patrimonial que pueda existir, son algunos de los factores que requieren una investigación a profundidad como parte del estudio técnico. Por otro lado, conocer la fuente de financiamiento del proyecto así como el análisis de los recursos necesarios para cubrir con un posible subsidio que se deba dar en el caso de que se determine que el usuario no pueda cubrir con el costo total del servicio de transporte.

Finalmente, con el objetivo de reducir las molestias que se puedan dar por el proceso de construcción del Metro, es necesario planificar, que se reduzcan en gran medida las molestias hacia los ciudadanos.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Si bien la posición de los catedráticos es totalmente de acuerdo frente a la construcción del Metro, ellos reconocen las distintas molestias que se van a presentar a lo largo del proceso. Esta posición se mantiene favorable, siempre y cuando se planifique de forma estratégica y se minimicen los inconvenientes a los ciudadanos durante la construcción.

Por otro lado, ellos consideran que es necesario que se tome en cuenta los impactos al patrimonio cultural de la ciudad, así como a los impactos ambientales que se puedan llevar a cabo.

El Metro de Quito es un proyecto político o más bien de vital desarrollo

Para un grupo significativo de catedráticos el proyecto del Metro mantiene tanto una perspectiva política como una necesidad para la ciudad. Políticamente las autoridades requieren demostrar la obra que se ha estado llevando a cabo, pese a ello, lo importantes es dar a conocer que este proyecto es vital para el desarrollo de la ciudad.

Para Diego Quirola de la facultad de investigación y programas externos de la Universidad San Francisco de Quito, la obra del municipio es política al igual que el aeropuerto; sin embargo, si el proceso es claro y transparente, generará utilidad para la ciudad y todos sus habitantes.

Rol que puede desempeñar la institución a la que representa en el éxito o fracaso del proyecto

Las instituciones académicas a las que representan los catedráticos entrevistados pueden influir de dos maneras en el éxito o fracaso del proyecto. Primeramente, bajo el rol del ciudadano, quien

se encarga de la fiscalización externa del proyecto, se generan opiniones y se emiten criterios técnicos sustentados, los cuales les permita establecer ponencias constructivas para impartir cátedras a los estudiantes. Bajo esta misma perspectiva, las instituciones académicas pueden preparar talleres de información hacia los alumnos, tratando temas relevantes sobre la construcción del Metro y los beneficios e incidencias que genera.

Por otro lado, las instituciones educativas al tener un personal calificado y experto en temas de movilidad y temas relacionados, pueden establecer opiniones frente a las autoridades a cargo, las cuales deben mostrar apertura frente a los comentarios de importancia.

Aporte del proyecto al mejoramiento de los resultados económicos.-

Al hablar del grado en que el proyecto del Metro de Quito aportará a los resultados económicos en general, así como para el bien de las personas que utilizan el Metro; se obtuvo una respuesta unificada en cuanto a la principal contribución, el tiempo. El hecho de reducirse considerablemente el tiempo de movilización diario se reflejaría directamente en la productividad laboral. El tiempo es uno de los recursos más importantes para los ciudadanos, de tal manera que el proyecto impactará positivamente en el problema del tráfico de la ciudad, incidiendo en los ciudadanos para que utilicen en mayor medida el transporte público.

De igual manera, un mejor servicio de transporte público implica un incremento en la demanda de ese servicio y eso a su vez reducirá los niveles de contaminación que actualmente vive la ciudad por un exceso de vehículos.

Por otro lado, los catedráticos muestran que su forma de contribuir al desarrollo es poniendo a disposición los conocimientos y experiencias vividas en ámbitos técnicos para el mejorar la planificación y construcción del Metro. A su vez, se puede persuadir positivamente a los estudiantes frente al proyecto del Metro, de tal manera que además de ampliar el conocimiento se generen ciudadanos proactivos del desarrollo de la ciudad.

4.9 NEGOCIOS CERCANOS A ESTACIONES

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 80 entrevistas a representantes de diversos negocios que se encuentran cerca de las estaciones que tendrá el Metro de Quito, también se consideran 3 unidades educativas y al Hospital Eugenio Espejo por la importancia que tienen como actores sociales pero al no tener un actor social propio se los añadió a negocios cercanos para no perder su opinión dado que es de importancia incluir a todos los actores involucrados por el proyecto. La mitad de los negocios cercanos a las estaciones se conformaron desde el 2005, siendo el 2011 el año donde se constituyeron más negocios alrededor de donde serán las paradas del Metro (10% del total de negocios cercanos a las estaciones), los negocios más antiguos corresponden a negocios creados en 1911 y 1912 que corresponden a la escuela Simón Bolívar (Fiscal / Mixta) y la librería La Prensa Católica respectivamente, los negocios restantes que se mantienen hasta el día de hoy empiezan a conformarse a partir de 1972, salvo la escuela fiscal San Francisco de Quito que fue fundada en 1954.

Los representantes de los negocios cercanos a las estaciones, escuelas y hospital a los que se realizaron las respectivas entrevistas se presentan en el cuadro N°1.

Cuadro N°4.9.- Listado de Negocios, Escuelas y Hospitales Cercanos a Estaciones y representante entrevistado

NOMBRE DEL NEGOCIO:	DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO:	PARADA MÁS CERCANA:	NOMBRE DE QUIÉN DA LA INFORMACIÓN:	CARGO:
RESTAURANTE DEL CHE	Venta de almuerzos	Iñaquito	Paulina España	Dueña
ITAL BRASS	Importación y distribución Repuestos Automotrices	Iñaquito	Ing. Jaime Vallejo	Presidente
HOMER COLLECTION	Venta de Ropa y Tejidos	Iñaquito	Consuelo Trujillo	Dueña
ESCUELA SAN FRANCISCO DE QUITO	ESCUELA FISCAL	Iñaquito	Dra. Magdalena Almeida	DIRECTORA
LAVANDERÍAS SOL BLANCO	LAVADO DE ROPA	Iñaquito	Jenny Guzmán	Dueña
LUBRICADORA EXTREME CAR WASH	Lubricación y Lavado de autos	Iñaquito	Jenny Vidal	Dueña
DELICATESSEN JAPÓN	Venta de confites bebidas y otros	Iñaquito	Tomás Guevara	Dueño
DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS JAIME PÁEZ	DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS	JIPIJAPA	Gioconda Páez Meza y Piedad Meza Garcés	Dueña accionista
TIENDA "DE SAL Y DULCE"	Venta de confites, gaseosas, y varios	JIPIJAPA	Cristian García	Dueño
RTH IMPORTACIONES	Importación y venta de Ropa	JIPIJAPA	Rodrigo Terán	Dueño
ALFOMBRAS SAN ANDRÉS	Venta de Alfombras	JIPIJAPA	Luis Sosa	Dueño

TROFEOS ESCALANTE	Fabricación de trofeos, placas, medallas, escarapelas	JIPIJAPA	Luis Escalante	Dueño
JOB & LUJOS	Venta de autolujos	LABRADOR	Jorge Jácome	Dueño
MUEBLES EL BOSQUE	Venta de muebles y accesorios de Madera	LABRADOR	Marco Moncayo	ADMINISTRADOR
SAFETY CAR	Lavadora y Lubricadora de autos	LABRADOR	Katiuska Castro	Dueña Socia
LA HUEKA STUDIO	Internet	LABRADOR	Mauricio Carvajal	Dueño
CASA DE NOVIAS	Vestido para Novias	LABRADOR	Cecilia Villamarín	Dueña
CAFÉ DE MARY	Restaurante y cafetería	PRADERA	Alex Negrete	Dueño
FERRETERÍA LG	Venta de insumos ferreteros	PRADERA	Fabrizio Guerra	Dueño
DELICATESSEN "LA DESPENSA"	Venta de confites bebidas y otros	PRADERA	Iván Arias	Dueño
FARMACIA ALEMANIA	Venta de suministros médicos y farmacéuticos	PRADERA	Licenciado Diego Montaguano	Dueño
PAPELERÍA SANTOS	Copiadora y Papelería	PRADERA	Adriana Reinoso	Dueña
ALMACÉN LOS NOVIOS	Alquiler de trajes de Novios, Fraks, y ropa	PRADERA	Mirian Sánchez	Dueña
CAFETERÍA "GOLOSINAS DE MI TIERRA"	Cafetería y Restaurante	PRADERA	Fanny de Lignia	Dueña
COMPU PAPER PRINT	Internet	PRADERA	José Espinosa	Dueño
MIKOLAY BURGUER	Venta de papiburger y tablitas de carnes	PRADERA	Mikolay Kachkovskyy	Dueño
MICROMERCADO AL PASO	MINIMARKET	CAROLINA	Rubí Quijano	DUEÑO
OFICINA DE ABOGADOS	ABOGADO	CAROLINA	Mario Ávila	DUEÑO
COPY SHOP	CENTRO DE COPIADO Y DOCUMENTACIÓN	CAROLINA	Zavier Escobar	DUEÑO
FUENTE DE SODA EL GOLOSO	FUENTE DE SODA	MAGDALENA	Regina Duque	DUEÑO
CAR AUDIO	SEGURIDAD Y SONIDO DE VEHÍCULOS	MAGDALENA	Diego Simba	DUEÑO
SIN NOMBRE	LOCAL DE VENTA DE FRITADA	MAGDALENA	NANCY PILALUISA	HIJA DE LA DUEÑA
UNIDAD EDUCATIVA COTOPAXI	ESCUELA	MAGDALENA	Sofía Vizuetete	RECTORA
CLINICA DEL CELULAR	SERVICIO TÉCNICO DE CELULARES	MAGDALENA	Juan Jijón	DUEÑO
MARKET EL DORADO	MINIMARKET	MAGDALENA	Rocío Domínguez	DUEÑO
MUEBLERÍA LAURELES	MUEBLERÍA	MAGDALENA	Wilson Bedon	DUEÑO
SONY TAMBO	TÉCNICO DE CELULARES	RECREO	JOSÉ MANUEL SEGOVIA	DUEÑO
IMPRENTA MULTIEFECTO	IMPRENTA	RECREO	RODRIGO MORENO	DUEÑO
SIN NOMBRE	ALMACÉN DE ROPA	RECREO	WASHINGTON SÁNCHEZ	DUEÑO
PANADERÍA LA UNIDA	PANADERÍA	RECREO	OSWALDO CARVAJAL	DUEÑO
RESTAURANTE EL ROSADO	RESTAURANTE EL ROSADO	RECREO	WENDY VARGAS	DUEÑO
VIVERES ANI B	TIENDA	RECREO	ANA CHÁVEZ	DUEÑO
VIVERES ROSITA	TIENDA	SOLANDA	VICTOR MARROQUÍ	DUEÑO
FERRETERÍA MARCO POLO	Venta de insumos ferreteros	SOLANDA	Bolivar Arboleda	Dueño
PAPELERÍA CAMILA	Venta de materiales de oficina y papelería en general	SOLANDA	Gustavo Quishpe	Dueño
SALA DE BELLEZA	Servicios de peinado, maquillaje, etc	SOLANDA	Rocio Torres	Dueña
FISIO CRIS	Centro de rehabilitación física	SOLANDA	Jennifer Gallegos	Dueña

COMERCIAL VALENCIA	Tienda	CALZADO	Flor Enriquez	Dueña
MAXIALARMAS	Autolujos	CALZADO	Oswaldo Tipan	Dueño
ÓPTICA G&G	Óptica	CALZADO	Patricio Garces	Dueño
COPIADORA Y CYBERNET	Servicio de copiado e internet	UNIVERSIDAD CENTRAL	Luis Ibujes	Dueño
PANADERÍA	Venta de pan	UNIVERSIDAD CENTRAL	Manuel Ramirez	Dueño
PAPELERÍA	Venta de materiales de oficina y papelería en general	UNIVERSIDAD CENTRAL	Alexandra Brito	Dueña
MUEBLES Y COCINAS VICTORIA	Venta de muebles y cocinas	UNIVERSIDAD CENTRAL	Ramiro Villagomez	Dueño
METRO SANDUCHE	Venta de sandwiches	UNIVERSIDAD CENTRAL	Aurelio Ortega	Dueño
PAPELERÍA KANDY	Venta de materiales de oficina y papelería	ALAMEDA	Gustavo Cortez	Dueño
CONFITERÍA UNIVERSAL	Venta de dulces	ALAMEDA	Martha Granda	Dueño
ESCUELA SIMON BOLIVAR (FISCAL/MIXTA)	Escuela	ALAMEDA	Juan Moreno	Dueño
LA CASA DEL DEPORTISTA	Venta de artículos deportivos y Bazar	ALAMEDA	Juan Morejón	Dueño
RESTAURANTE LAS FRITADAS DE LA FLORESTA	Servicio de Restaurante	ALAMEDA	Gilberto Matute	Dueño
HOSPITAL EUGENIO ESPEJO	Servicio de salud	ALAMEDA	Galo Hidrobo	Gerente
CASA AGRÍCOLA GANADERA	Venta de Productos agropecuarios	SAN FRANCISCO	Silvio Arcos	Dueño
LIBRERÍA LA PRENSA CATÓLICA	Librería y Artículos Religiosos	SAN FRANCISCO	Isaac Peña	Administrador
RESTAURANTE BENALCÁZAR	RESTAURANTE	SAN FRANCISCO	Nestor Valdiviezo	Dueño
MEDIAS ROLLAND	VENTA DE MEDIAS E INTERIORES	SAN FRANCISCO	Jorge Almeida	Dueño
JUGUETERÍA JUGUETELINDO	JUGUETERÍA, PLASTICOS Y FIESTA	SAN FRANCISCO	Bertha Cisneros	Dueño
PAPELERÍA ORIÓN	PAPELERÍA	EJIDO	Marco Zurita	Dueño
IMPORT MUSIC	VENTA DE EQUIPOS Y PRODUCTOS MUSICALES	EJIDO	Leonardo Núñez	Dueño
RESTAURANTE MAMA ELBA	VENTA DE COMIDA	EJIDO	Sandra Castillo	Dueño
MULTIPRODUCTOS KEVIN	MINIMARKET	EJIDO	Olga Gualoto	Dueño
VIVERES JESHUA	TIENDA	QUITUMBE	JAIME QUISPE	DUEÑO
PANADERÍA PAN RICO DE AMBATO	PANADERÍA	QUITUMBE	SONIA VÁSQUEZ	DUEÑO
BAZAR PAPELERÍA BRISAS	BAZAR Y PAPELERÍA	QUITUMBE	Nancy Padilla	DUEÑO
BAR RESTAURANTE LOS GEMELOS	Servicio de restaurante y bar	QUITUMBE	María Elena Muñoz	Dueña
TIPOLITO RAPIDO	Imprenta	QUITUMBE	Rocky Castañeda	Dueño
SANDRY RESTAURANTE	Restaurante	MORÁN VALVERDE	Sandra Ramirez	Dueña
SERVIELECTRONIC	Mantenimiento de línea blanca y línea gris.	MORÁN VALVERDE	Edwin Salazar	Dueño
FERRETERIA MARCOS	Ferretería	MORÁN VALVERDE	Ligia Cevallos Arteaga	Dueña
CAFETERÍA Y HELADERÍA DIEGO	Cafetería	MORÁN VALVERDE	Fernanda Poveda	Hija de la Dueña
MEGATRÓNICA	Venta de componentes electrónicos	MORÁN VALVERDE	Luis Salgado	Dueño

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Este actor social considera en casi su totalidad que el sistema de transporte público se encuentra saturado y es caótico. Señalan también que el actual sistema de transporte público no abastece a la demanda, es inseguro y se comenten infracciones frecuentemente. Señalan que la oferta en especial en horas pico no es suficiente y que se da un mal trato a los usuarios tanto de transporte colectivo público como privado. Las unidades no respetan los límites de velocidad y contamina demasiado a la ciudad. Tan solo un dueño del establecimiento “Golosinas para mi Tierra” que queda cercano a la Pradera considera que el transporte público es bueno en la ciudad, por otra parte la dueña de “Multiproductos Kevin” cercano a la parada de el Ejido considera que no hay problema con el transporte público.

Se manifiesta sin embargo por parte de los entrevistados que se usa el transporte colectivo público y privado porque no tienen otra alternativa, dada la restricción en su ingreso que les impide usar otros medios de transporte en la ciudad, visión que mantiene la mayoría de este actor social al catalogarlo de pésimo y deficiente.

En el caso de las unidades educativas se mantiene la misma percepción que los dueños de negocios vecinos que plantearon que existe mucha congestión de pasajeros y vehicular, y demasiada aglomeración de gente tanto en las unidades de transporte como en paradas. Por otra parte Galo Hidrobo gerente del Hospital Eugenio Espejo señala que si bien la medida del pico y placa ha ayudado, el servicio de transporte público aún es caótico.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

En relación a la pregunta de qué conoce acerca del proyecto, 25 de los 80 entrevistados señalan no tener conocimiento acerca del proyecto, la gran mayoría se enteró de la existencia del proyecto por medio de la entrevista que se realiza en la presente investigación, tan solo 3 entrevistados de los 25 sabían de la existencia del proyecto pero no conocen nada más acerca del mismo.

Los directivos de las escuelas tienen un conocimiento muy vago del proyecto, conocen que irá de norte a sur, una idea muy vaga de su recorrido y en una de las escuelas ni siquiera se conoce si

será elevado o subterráneo. En tanto que con el gerente del Hospital Eugenio Espejo se puede apreciar que si bien no posee mucha información acerca del proyecto, se encuentra más informado que el resto de entrevistados en este actor social, al relacionar los beneficios que traerá el Metro para Quito.

El resto de entrevistados que conocen que se realizará el proyecto tienen una idea muy vaga del mismo y muy pocos detalles que en muchos casos son confundidos por percepción individual. La mayor parte de la información con la que se cuenta va en relación al beneficio que rapidez que se ganará con el Metro, que será subterráneo e información con respecto a ciertas paradas específicas que les atañen pero en una reinante confusión sobre por dónde va a pasar el Metro de Quito. Lo que evidencia una falta de interés de este actor social y una falta de difusión acerca del proyecto en este segmento de la población.

Con respecto a las paradas existe un desconocimiento casi general en este actor social, que incluso responden paradas que no se encuentran contempladas en el proyecto del Metro, aparte de ciertas paradas específicas que conocen porque su actividad se encuentra cercana no hay un conocimiento del trazado del Metro para Quito, el mayor conocimiento que demuestran es que irá de Quitumbe a la cabecera sur del actual Aeropuerto de la ciudad.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Alrededor del 93% de los dueños y representantes entrevistados esta de acuerdo con la construcción del Metro para Quito, dos entrevistados no tomaron una posición dado que no conocen si es posible realizar la obra por el desconocimiento que existe en este actor social y cuatro entrevistados no esta de acuerdo con el desarrollo del Metro por una preocupación similar que es la factibilidad del proyecto dado que consideran que al ser Quito una ciudad con muchas quebradas realizar el Metro no sería posible y sería riesgoso para la ciudadanía, percepciones que con mayor información podrían cambiar con facilidad la posición de estos negocios cercanos a las estaciones que tendrá el Metro.

Los entrevistados que se mostraron a favor del proyecto manifiestan entre las principales razones para apoyar la construcción del Metro en que este consiste en un sistema de transporte masivo, moderno, rápido y que brindará mejor servicio. Además de que permitirá descongestionar el

tráfico en la ciudad, disminuirá la inseguridad que se vive cotidianamente al transportarse en la ciudad y la contaminación al medio ambiente. Siempre y cuando se cuente con un buen sistema de información con los locales comerciales aledaños a las obras para no perjudicarlos, con buena planificación y cumplimiento de tiempos propuestos.

Afectación de la construcción del Metro en sus actividades.-

El 78.8% de los entrevistados plantean que la construcción del Metro afectará negativamente su actividad dado que aminorarán sus clientes y tanto en la fase de construcción como de operación puede aumentar la delincuencia, mencionan que en las paradas suelen haber más delincuentes por la aglomeración o tráfico de gente en ella y puede afectar a sus negocios. También se muestra una preocupación sobre el polvo que puede levantarse en el ambiente por la construcción y el cierre de vías y suspensión de servicios.

En el caso de las escuelas se vislumbran dos impactos negativos, uno en la operación que puede disminuir sus ingresos por transporte escolar y el segundo en la construcción que dado un posible cierre de vías se dificulte el acceso de los estudiantes al plantel educativo y expresan que no pueden dejar a sus estudiantes en las afueras de la escuela. En el caso del Hospital Eugenio Espejo se considera que el cierre de vías es molesto para los pacientes y personal de la institución.

Alternativas identificadas para continuar con la Normal prestación de su actividad.-

Las alternativas que plantean los negocios es mantener a clientes fijos, ser pacientes, buscar un alternativo de trabajo mientras duren las obras, abrir nuevas entradas a los clientes y crear nuevas rutas para ingresar los productos requeridos por el negocio.

Por otra parte las soluciones que consideran son más de carácter de solicitud a las autoridades del Municipio, de informar con tiempo para planificar y avisar a sus clientes con tiempo la suspensión o donde podrán recibir sus productos o servicios con la debida antelación y realizar campañas publicitarias, además de solicitar la seguridad suficiente en cada una de las paradas para prevenir y evitar la delincuencia en cada zona aledaña, brindar parqueaderos provisionales para que los

negocios vecinos a las estaciones no pierdan a sus clientes. También solicitan que se trabaje en noches y madrugadas y se evite levantar mucho polvo que afecta la salud y a su negocio.

En el caso del Hospital Eugenio Espejo, se plantea “tomar las medidas de mitigación para evitar que se cree demasiadas molestias y de forma competente nosotros tomaremos medidas pero compete al municipio y a la empresa contratada tomar las acciones correctas para evitar las molestias de las persona internas y externas”.

Beneficios del desarrollo del Proyecto de Metro para Quito.-

El principal beneficio que señala este actor social es el aumento de flujo de clientes en sus negocios y la mayor exposición que tendrán, si bien la realidad de cada negocio es diferente, esta es una característica común que se encuentra en la mayoría de ellos. Al ganar tiempo la población al movilizarse en menor tiempo podrán pasar más tiempo en los respectivos locales o dejar su vehículo en negocios de lubricadoras y mantenimiento de vehículos o lavado de autos, que por el hecho de estar cercano a la parada del Metro facilitará que los puedan retirar además de que les pueden ofrecer el servicio de que en el mismo día dejen y retiren el vehículo.

Otros beneficios que perciben es el tener una referencia fácil de ubicar por la población para ubicar los negocios, además de que también facilitará el transporte de los empleados de los respectivos negocios lo que puede mejorar su prestación de servicios. Además de que puede incidir en la disminución de la contaminación en la ciudad.

En el caso de las escuelas, identifican el beneficio con la movilidad de sus estudiantes, quienes tendrían ahora una nueva alternativa de movilidad, en especial a los que estudian por las noches, además de que desde la parada se podría ver la institución mejorando que la gente ubique a estas escuelas y mas gente las conozca.

Con respecto al Hospital Eugenio Espejo, su gerente Galo Hidrobo expresa que “Sería una gran ayuda para los pacientes, tanto por la oportunidad del confort y la rapidez que beneficia a los pacientes y el personal del hospital que vive en distintos sectores de la ciudad. Mejora totalmente el tiempo que utilizamos para acudir a cualquier lugar, especialmente al trabajo”.

Este actor social espera que las autoridades informen oportunamente de las obras que se van a realizar y de los avances que se vayan realizando, promocióne al Metro y a sus zonas aledañas, que se realicen las obras en los tiempos establecidos y considerando los posibles contingentes para aminorar el impacto, que planifique bien la congestión que puede generar y brinde seguridad a la población a los negocios, escuelas y hospitales cercanos.

Consideran que su aporte al proyecto viene por el lado de la tolerancia, pago de impuestos, publicidad, difusión y socialización del proyecto del Metro a los vecinos, clientes, estudiantes, pacientes y familia.

Aporte del proyecto al mejoramiento de los resultados económicos.-

Los dueños y directivos de los negocios, escuelas y hospitales vecinos a las estaciones del Metro están de acuerdo que el principal aporte o resultado será la disminución en el tiempo de movilidad de la población que les permitirá realizar más actividades y producir más en todos los aspectos ciudadanos, otro beneficio que identifican es el ahorro en transporte que tendrán por el uso de un sistema integrado de transporte pagando un solo pasaje o de sustituir medios de transporte más caros por el Metro, incidiendo así en el ingreso familiar, así como en el fomento o fortalecimiento de negocios en las zonas cercanas a sus estaciones y el aumento de empleo que se dará en la construcción de esta obra.

4.10 ORGANOS REGULADORES Y DE CONTROL

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 5 entrevistas a las siguientes entidades: secretaria de Movilidad del Municipio de Quito, Municipio de Quito, Secretaria de Ambiente, Gestión de Riesgos, Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de Pasajeros del Ecuador .

Éste es un actor importante debido a que debe colaborar con el desarrollo del proyecto en diversas etapas y es de gran relevancia establecer su posición frente al mismo.

Cuadro N°4.10.- Listado de Instituciones y representante entrevistado

NOMBRE:	CARGO:	INSTITUCIÓN:
ING. CARLOS PAEZ	SECRETARIO DE MOVILIDAD DEL MUNICIPIO DE QUITO	SECRETARIA DE MOVILIDAD DEL MUNICIPIO DE QUITO
B. A. Patricio Ubidia	Concejal, Presidente de la Comisión de Movilidad	Municipio de Quito
Ramiro Morejón	Director	Secretaria de Ambiente
Paul Sánchez Franco	Director Provincial de la Secretaria de Gestión de Riesgos	Gestión de Riesgos
Abogado Abel Gómez	Gerente	Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de Pasajeros del Ecuador

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Los entrevistados en este caso consideran que el sistema de transporte público tiene muchos problemas, de cobertura, calidad de servicio. Se plantean los problemas relacionados con el manejo del mismo por parte de las cooperativas de transporte, del esquema caótico de manejo del sistema de transporte público, de los intentos de una reestructuración completa por parte de la comisión de movilidad. Pese a los esfuerzos por ampliar los corredores exclusivos y la forma de operar el esquema actual puede presentar problemas de congestión debido al crecimiento poblacional.

Rol de la entidad .-

Las instituciones entrevistadas tienen un rol en común que es el emitir políticas y supervisar el transporte público dentro del área de su competencia, Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de Pasajeros del Ecuador , por ejemplo es la encargada de regular, supervisar y emitir políticas para el transporte intra e interprovincial, mientras que en la secretaría de ambiente se controla las emisiones y contaminación del transporte público. La Secretaría de movilidad es el órgano rector de las políticas de transporte a nivel DMQ.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

Al interior de los órganos reguladores municipales existe un amplio conocimiento del proyecto, ya que han acompañado su evolución desde la fase de concepción, sin embargo en las demás instituciones entrevistadas existe un total desconocimiento del tema y una gran preocupación por la falta de información, de esta manera afirman por ejemplo en la secretaria de gestión de riesgos "Absolutamente nada, alguna vez tuvimos alguna relación con alguien que estaban haciendo los planes, se pidió los planes de contingencia, pero no sabemos más que eso. No hemos sido invitados a ninguna reunión que ha realizado el Municipio". Lo que demuestra la necesidad de socializar la información entre las entidades de control y demás actores relevantes.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Existe un apoyo total para la construcción del metro, eso si se pide una coordinación eficaz entre las instituciones para regular eficientemente todo el sistema integrado de transporte, este pedido lo realiza especialmente la secretaria de gestión de riesgos y la federación nacional de cooperativas de transporte público.

Impacto del proyecto y repercusiones de la construcción .-

En este aspecto, se reconocen los problemas que se darán al momento de la construcción, especialmente en lo que a circulación se refiere. No obstante, se argumenta que esto permitirá mejorar el flujo del transporte y permitirá optimizar el manejo de recursos económicos en el

hogar. Se analiza la importancia que tiene la coordinación con la Secretaría de Movilidad de tal manera de minimizar el impacto.

Se hace hincapié en la necesidad de cambiar la cultura de transporte en la ciudad y que el metro puede ayudar a ese cambio de cultura, se identifican como factores de éxito buenos estudios de seguridad, planes de contingencia, planes de comunicación entre otros.

De esta forma todos los actores entrevistados están conscientes de los problemas que acarreará la construcción pero mantienen una posición de tolerancia basado en el beneficio futuro del proyecto.

Beneficios del Proyecto .-

Adicionalmente a los beneficios obvios que genera este tipo de proyecto como son el de ampliar la cobertura, disminuir el tiempo de transporte y reducir la contaminación, los actores entrevistados identifican como principal beneficio el incremento en la productividad y el cambio de cultura.

Finalmente destacan que el éxito del proyecto depende de una correcta difusión e información constante y continua para que no solo las entidades reguladoras sino toda la población conozca los beneficios del proyecto del metro en la ciudad.

4.11 POLICIA METROPOLITANA

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 2 entrevistas al Director General de la Policía Metropolitana (Crnel. Carlos Maldonado) y al Comunicador Social de la entidad (Cristian Gaibor). Al igual que órganos reguladores éste es un actor importante debido a que debe colaborar con el desarrollo del proyecto en diversas etapas y es de gran relevancia establecer su posición frente al mismo.

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Los entrevistados en este caso consideran que el sistema de transporte público tiene muchos problemas. Se plantean los problemas relacionados con el manejo del mismo por parte de las cooperativas de transporte y el impacto que ha tenido la priorización de sus intereses. De la misma forma, se teme que el sistema se colapse debido al crecimiento de la población frente a un parque vehicular insuficiente.

Rol de la entidad .-

Lo primero que se destaca con esta Institución es el rol disuasivo que su director manifiesta que tienen en el marco de seguridad. Pero también se destaca el creciente rol que esta entidad irá ganando en materia de control de movilidad debido a la transferencia de competencias que se realizan hacia las administraciones locales. Esto hace que dentro de las soluciones de movilidad la función que cumple esta entidad sea de gran relevancia.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

Para poder identificar la percepción de estos sectores, se debe determinar el conocimiento que tienen sobre el proyecto y en este caso se identificaron diversas posiciones. Al ser una entidad municipal existe conocimiento del proyecto. Si bien no se manifiesta un conocimiento amplio.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Al ser la Policía Metropolitana una entidad municipal, existe un importante respaldo al proyecto y a las autoridades que lo llevan adelante. A nivel de construcción, desde esta Institución se afirma que su posición será la de ayudar a su puesta en marcha, como todos los actores que forman parte de la gestión municipal.

Impacto del proyecto y repercusiones de la construcción .-

En este aspecto, se reconocen los problemas que se darán al momento de la construcción, especialmente en lo que a circulación se refiere. No obstante, se argumenta que esto permitirá mejorar el flujo del transporte y permitirá optimizar el manejo de recursos económicos en el hogar. Se analiza la importancia que tiene la coordinación con la Secretaría de Movilidad de tal manera de minimizar el impacto.

Una vez en funcionamiento, se estima que el Metro permitirá revertir las molestias causadas en su construcción, además se espera pasar de 1.600 a 2.400 efectivos en la ciudad para apoyar las labores requeridas dentro de la ciudad. Esto hace que esta entidad tenga cada vez más importancia y juegue un papel relevante dentro del desarrollo y funcionamiento de este proyecto.

De la misma forma, se espera que las autoridades cumplan con lo ofrecido y que se dé un manejo transparente dentro del proyecto. El comunicador social maneja una posición mucho más vinculada con el apoyo, de tal manera que espera que se siga adelante con el proyecto que se han propuesto.

Esta posición hace que mientras el Director considera que se debe apoyar y esperar pacientemente el beneficio que se va a generar, el comunicador afirma brindar su total respaldo y acatar todas las disposiciones provenientes de las autoridades.

Beneficios del Proyecto .-

Estos actores estiman que la población tendrá varios beneficios con este proyecto. Lo primero que se destaca es la movilidad, lo que permite generar un manejo más adecuado de los recursos del hogar. Por otro lado, el comunicador de la entidad amplía esta idea detallando que el ahorro vendrá de la necesidad de comprar un solo pasaje en un menor costo que los 3 o 4 requeridos, destacando así el beneficio que se genera para la ciudadanía. De la misma forma considera que el proyecto incidirá en el movimiento de los negocios y la actividad económica. De esta manera, el optimismo que hay en esta

4.12 LIDERES DE OPINION

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 6 entrevistas a líderes de opinión en la ciudad, ya que su punto de vista es de gran importancia, sobre todo si se considera las importantes audiencias que tienen y cómo pueden incidir en la población mediante la información que comunican. De esta manera se entrevistaron a comunicadores tanto de medios públicos y privados, de prensa, radio y televisión, de tal forma de contar con una visión amplia sobre su posición frente al Proyecto del Metro.

Cuadro 4.12: Listado de líderes de opinión entrevistados

Nombre	Francisco Ordóñez	Jaime Mantilla	Bernardo Abad	Marcelo Dotti	Geovana Melendres	Nicolás Kingman
Medio en el que labora	Radio pública y municipal de Quito	Diario Hoy	Teleamazonas	Telesucesos	Diario El Telégrafo	Diario La Hora

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Este sector responde a las inquietudes de la población dentro de sus diferentes espacios. En líneas generales existe un importante consenso sobre los problemas que tiene el transporte público y la necesidad de aplicar reformas. Se menciona la necesidad de una cultura de transporte público (Francisco Ordóñez), la necesidad de anticiparse a los cambios en la ciudad (Marcelo Dotti) y la cantidad de vehículos (Nicolás Kingman). Sin embargo, también se reconoce que en los últimos años se han dado importantes esfuerzos para la mejora del servicio (Geovanna Melendres).

Por otro lado, se analizó el criterio que tienen estas personas sobre las ciudades que utilizan el Metro como medio de transporte. En líneas generales se considera que es una de las alternativas más importantes para grandes ciudades y que a pesar de los problemas es una alternativa que debe trabajar (Marcelo Dotti). También se hace una observación sobre la necesidad de pasar hacia una visión más colectiva sobre el sistema de transporte que vaya más allá del individualismo que implica el uso del vehículo privado (Jaime Mantilla). Finalmente, también se hace un análisis sobre la seguridad del sistema y de las estaciones, que es algo en lo que también debe trabajarse para poder efectivamente ofrecer una alternativa viable para la ciudadanía. (Geovanna Melendres).

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

En relación a la pregunta de qué conoce acerca del proyecto, los comunicadores de medios públicos afirman tener amplios conocimientos del proyecto y su desarrollo, de la misma forma afirman hacer un seguimiento del mismo. El resto de comunicadores tienen un conocimiento más general del proyecto, enfocado principalmente en aspectos puntuales como el número de paradas

o el número de personas que transportaría que son aspectos mencionados por el Alcalde (Bernardo Abad).

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Por otro lado, para evaluar el apoyo que puede existir en este campo para el desarrollo del proyecto se analizó la posición de cada actor sobre el metro ideal para la ciudad de Quito. Un aspecto interesante, es que lo que más se destaca es la necesidad de contar con un sistema integrado de transporte para alcanzar el objetivo de los entrevistados, no solamente con buses que cubran la ciudad de este a oeste, también con el sistema de bicicletas (Geovanna Melendres). Existe un acuerdo sobre el hecho de que el Metro atravesase la ciudad de Norte a Sur, pero no todos aprueban que sea subterráneo y considerar mejor hacerlo sobre tierra (Jaime Mantilla).

Otro aspecto relevante son los factores clave que se identifican forman parte de la construcción y desarrollo del proyecto. Dentro de los que se mencionan se destaca la necesidad de evaluar la situación geográfica de la ciudad ya que existen varios riesgos en este caso. Se hace mención a lo sucedido hace algunos años con el Trébol y la necesidad de difundir información como la que se levanta para informar de manera adecuada a la población (Geovanna Melendres). También se menciona la necesidad de un trabajo conjunto del parque industrial, entidades de control, educación y cultura, semaforización y otros aspectos relacionados (Marcelo Dotti). Uno de los entrevistados considera que no funcionará debido a la topografía de la ciudad y considera que el Trole es una mejor opción (Jaime Mantilla).

Adicionalmente, sobre la posición que se tiene frente al proyecto, solamente uno de los entrevistados no está de acuerdo y considera que es mejor una solución sobre tierra (Jaime Mantilla). Adicionalmente, otro entrevistado afirmó que debe hacerse un seguimiento crítico que apoye lo bueno y critique lo que no está bien (Bernardo Abad).

Importancia de los medios de comunicación .-

Los medios de comunicación tienen una importante influencia en la visión que tiene una sociedad sobre diversos aspectos dentro de la misma, sin embargo no todos los entrevistados comparten este punto de vista. Es así como se menciona que no es labor de los medios de comunicación incidir en el éxito o fracaso del proyecto, solamente deben informar del proyecto (Bernardo Abad), si lo hacen y resuelven dudas del proyecto, entonces se convierte en un fracaso pero no de los medios (Geovanna Melendres). También se hace referencia a la necesidad de evitar cualquier tipo

de involucramiento político en el tema (Marcelo Dotti). También se evalúa que sí hay un papel importante por parte de los medios ya que se debe informar tanto a la población como autoridades lo que sucede (Jaime Mantilla) y en la necesidad de eliminar tabúes en la población frente al tema (Francisco Ordóñez).

De todas maneras, existe interés en recibir información frente al proyecto. Si bien los entrevistados manifestaron que esto sería de gran utilidad para poder realizar de la mejor manera posible su trabajo y brindar información de utilidad a la comunidad, uno en particular pidió libertad para investigar el tema y no quedarse únicamente con lo que las autoridades quieren presentar (Jaime Mantilla). En lo que a frecuencia se refiere, dos solicitaron informarse de manera diaria (Francisco Ordóñez y Bernardo Abad), además uno de ellos afirma ya informarse con esa frecuencia para hacer un seguimiento propio del proyecto (Marcelo Dotti).

Dentro del levantamiento se evaluó la forma en la que este actor podría colaborar con el proyecto, pero de manera general todos concuerdan en que una información transparente en el mejor aporte que pueden realizar en este caso. No obstante, desde el representante de la Radio Pública se manifiesta la necesidad de abrir un debate que permita crear una conciencia colectiva para el mejor aprovechamiento del proyecto (Francisco Ordóñez).

Beneficios del proyecto .-

Un aspecto fundamental en el levantamiento realizado es la estimación de beneficios que hay frente al proyecto. El primer aporte que se identifica es el tiempo que se ahorra, pero también se mencionan otros aspectos relacionados con el desincentivo con el uso del vehículo privado (Francisco Ordóñez). La persona de este grupo que más se opone considera que son mayores los problemas que los beneficios que se generan, debido a que la mejor opción en costos y planificación es un transporte sobre tierra (Francisco Ordóñez).

4.13 VENEDORES AMBULANTES

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 48 entrevistas a vendedores informales en distintas partes de la ciudad de Quito. Para este levantamiento se trabajó con personas que vendían diversos productos de tal forma de no concentrar la muestra en una sola actividad. En este caso, éste es un grupo sensible que se puede ver afectado en gran medida por el Proyecto si

deben reubicarse o se afecta su flujo de cliente. Cualquier impacto que afecte a estas personas incide directamente en un nivel de ingresos bajo. La posición de este grupo sensible es importante para las consideraciones que deben tomarse en cuenta dentro del proyecto. De esta manera se entrevistaron los representantes de este grupo, de tal forma de contar con una visión amplia sobre su posición frente al Proyecto del Metro.

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Los entrevistados en este sector manejan casi en su totalidad una posición crítica frente al transporte público. Este es un segmento que se caracteriza por ser usuarios permanentes de este medio de transporte y responden en base a sus experiencias. Es así como solamente 6 de los entrevistados consideraron que este servicio era bueno y eficiente. El resto lo criticaron debido principalmente a su lentitud, incomodidad, saturación e inseguridad. Estos son los principales factores que se mencionaron a lo largo de la ciudad y reflejan la insatisfacción existente con el servicio público de transporte, sea tanto el operado por compañías privadas como por el Municipio. Si bien en el caso del transporte municipal se reconoce una mayor eficiencia en lo que a tiempos se refiere, se critica la saturación del transporte.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito.-

Para poder identificar la percepción de estos sectores, se debe determinar el conocimiento que tienen sobre el proyecto y en este caso se identificaron diversas posiciones. Lo que más se destaca es que en líneas generales estos entrevistados tienen un muy reducido conocimiento del proyecto.

Es así como 17 personas afirmaron no conocer nada del proyecto. El resto conoce muy poco del proyecto y en grandes rasgos los que más información tienen detallan la estación de origen y la de destino. En este caso también se destaca la necesidad de difundir información ya que algunos de los entrevistados manifestaron que habían escuchado que se les iba a retirar de la zona.

Para contar con un mayor nivel de detalle, se preguntó a las personas si conocían el trayecto que tendría el Metro y en este caso las respuestas demostraron en mayor nivel la necesidad de los planes de comunicación a ejecutarse. Esto hace que 40 personas hayan manifestado no conocer el

trayecto que tendrá y las 8 restantes que respondieron a la pregunta solamente tienen algunas ideas de las estaciones que tendría o que les quedan cercanas.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Debido a la visión que tiene este segmento sobre el transporte público en la ciudad de Quito, una nueva propuesta es bien recibida. De esta manera, 41 encuestados afirmaron estar de acuerdo con la construcción del Metro. Esto es favorable sobre todo porque consideran que se verán beneficiados con el tiempo. De la misma forma, algunos consideran que esto puede generar que tengan más clientes. De todas formas, en este grupo existe un importante temor sobre si se regulará su actividad y se los aleje de sus puestos de trabajo. Las personas que no están de acuerdo afirman que perderían clientes, o estiman que los dejarían muy lejos de sus labores.

Repercusión en las ventas .-

Como ya se mencionó, la principal preocupación de este sector es el impacto que puede tener el proyecto en el desarrollo de su actividad. De acuerdo a los resultados encontrados 25% temen una reubicación junto al mismo porcentaje que teme directamente una reducción en las ventas, 22,92% consideran que la construcción los afectará. El 8,3 considera que no les afectará y el 2% evalúa tener un impacto positivo. Esto hace que en base a la poca información disponible, la mayor parte de los entrevistados consideren que este proyecto afectará su nivel de ventas por algunos factores, lo que hace una vez más de gran importancia al plan de comunicación que se desarrolla.

Una vez identificadas las repercusiones en el impacto en ventas, las alternativas se enfocan directamente en evitar el menor impacto posible en la construcción a través de opciones de reubicación que no perjudiquen el nivel de ventas, de la misma forma se espera que se den de una forma organizada en la que se pueda hasta acceder a nuevos kioscos. Sin embargo, algunos también manifestaron su voluntad de reubicarse mientras se construye pero su interés de volver cuando esté listo. Esto hace que mientras haya un flujo de clientes que no afecte las ventas, estas personas colaborarán con el proyecto.

Beneficios del Proyecto .-

Esta población espera beneficiarse del proyecto, pero a diferencia de la mayor parte de actores con los que se trabajó, el beneficio no se enfoca en lo que a movilidad se refiere. En este caso el

interés se enfoca directamente en la posibilidad de contar con un puesto dentro de las estaciones del metro, en los que de manera legalizada se les permita vender sus productos a la población que se transportaría. Esto se da debido a la incomodidad y riesgos que representan las ventas ambulantes.

En este campo también se orientan las respuestas sobre lo que estas personas esperan de las autoridades. Es así como su mayor anhelo es que les permitan seguir desarrollando su actividad y les den las mayores facilidades. De la misma forma, como también temen que la construcción afecte sus ventas, esperan que ésta se dé en el menor tiempo posible, de tal forma de reducir lo más posible el potencial impacto que estiman pueden llegar a tener.

Dentro de la sociedad los beneficios esperados se enfocan en movilidad, costo si se puede realizar todo el trayecto con un pasaje, mejoras ambientales, generación de empleo e incremento en ventas. Esto hace que exista una visión muy favorable sobre los beneficios que puede traer el proyecto para este grupo.

Esta disposición está relacionada con la voluntad existente al momento de colaborar con el proyecto. La mayor parte de personas afirmó que su forma de colaborar es apoyando al proyecto y a las disposiciones que se den. Es así como a pesar del temor existente sobre la reducción en ventas, este segmento de la población quiere colaborar y presenta un alto nivel de civismo, lo que se ve reflejado en su voluntad.

4.14 PEQUEÑAS, MEDIANAS Y GRANDES EMPRESAS

Dentro del análisis cualitativo, se decidió usar la metodología de Focus Group para conocer la opinión y percepción de las PYMES y Grandes Empresas en torno al proyecto del metro de Quito, el objetivo fue el de recoger opiniones espontaneas en base al conocimiento e información de los diversos integrantes del Focus Group y en base a la discusión del grupo conocer una posición conjunta que permita identificar la posición del stakeholder en torno a los temas explorados a mayor profundidad .

De esta forma se obtienen los criterios y posiciones de los participantes y se consolida en torno a la posición predominante del grupo. A partir del intercambio de opiniones se encuentra también el cambio de opinión o postura resultante de la información que el moderador del grupo va entregando, lo que sirve para conocer que tan fuerte es la postura o como los mensajes directos y una mejor información puede mejorar la opinión o percepción de un actor frente al proyecto.

En el cuadro 4.13 se presenta el detalle de las empresas participantes

Cuadro 4.13: Listado de Pymes y Grandes empresas entrevistados

PYME	ASISTENTE	EMPRESA GRANDE	ASISTENTE
BUSINESSPAXI CIA. LTDA	DENNIS ABRIL	ALES	DOLORES TROYA
OLIMPIC JUICE	ALFREDO MORA	YANBAL	LIC. MERY MACHADO
BONDING	ANA GABRIELA CEVALLOS	BASF	ING. PABLO PUEBLA
NUEVO ALMACEN	CARLOS CHIRIBOGA	MAS GAS	CARLOS HIDROBO
EMPRESA: REMECO	LEOPOLDO BRAUNER		
TEXTILES GUALILAHUA	DAVID FREIRE		
PANALPINA	MIRIAM PEREZ		
ACERCONS	XIMENA TORO		

EVALUACIÓN TRANSPORTE PUBLICO

Los participantes manifestaron, casi de forma unánime que, actualmente, el transporte público se caracteriza por la inseguridad, falta de educación de los conductores, desorganización en horarios y paradas, falta de mantenimiento, lentitud debido a la congestión vehicular.

BUS - BENEFICIOS

- ☐ Masivo,
- ☐ Fácil acceso,
- ☐ Reduce costos,
- ☐ Menor contaminación si las unidades son nuevas

BUS - PERJUICIOS

- No hay cultura de conductores son mal educados, faltan al respeto a los usuarios.
- No hay comodidad , seguridad y tranquilidad en los usuarios
- No hay control sobre la capacidad máxima de pasajeros
- No es organizado,
- No tiene paradas fijas para los buses normales
- No hay horarios establecidos
- No hay servicio las 24 horas
- No están bien mantenidas las unidades, generan smock, llantas lisas, expuestos a accidentes.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Consideran que las ciudades que disponen del metro como medio de transporte, son urbes que tienen buena organización y planificación como sinónimo de desarrollo.

La construcción del metro para la ciudad de Quito piensan que es oportuno, una buena idea y necesaria debido al caos del transporte público, topografía de la ciudad, congestiones, altos índices de contaminación, crecimiento poblacional en áreas periféricas extensas. “El cruce de la ciudad de norte a sur requiere de mucho tiempo”. La actitud negativa de los conductores por falta de educación resulta en un maltrato al usuario de transporte público.

Pese a todo lo señalado, los informantes enfatizaron que la construcción del metro en la coyuntura actual se trataría de un “oportunismo político”, este aspecto fue recalcado de forma reiterativa. Manifiestan que la coyuntura política de cercanía con las elecciones hace que se lo relacione como un proyecto que puede dar réditos políticos.

Razón por la cual es necesario trabajar en desligar el proyecto del metro de los proyectos políticos, haciendo énfasis en que es un proyecto de ciudad ante una grave realidad que vive la ciudad de Quito en temas de movilidad.

Otro aspecto que trajeron a colación es la construcción del aeropuerto, vías de acceso, financiamiento, tiempos y plazos y todo el ruido causado en torno a este proyecto que, al parecer, ha afectado en credibilidad la imagen a toda la gestión del Municipio de Quito por lo que recomiendan que para iniciar la construcción del metro primero se concluyan las vías de acceso y el aeropuerto entre en operación.

Sería muy oportuno informar de forma sistemática sobre lo que incluye el proyecto y garantizar que no habrá cambios de última hora.

En lo que se refiere al metro ideal para la ciudad, indican que sería recomendable que tenga una ruta lo más recta posible, evitar gastos por expropiaciones y optimizar la infraestructura actual

para transferencia de pasajeros, priorizar la seguridad del ciudadano en la fase de construcción y garantizar seguridad y vigilancia cuando entre en operación.

Se requerirá, transparentar e informar de forma reiterativa sobre procesos de contratación y la idoneidad del equipo que administrará el contrato; además, durante el todo el proceso desde el posicionamiento del proyecto deberá estar acompañado por una fase de educación al ciudadano como usuario de un nuevo sistema de transporte, que sea con enfoque socio cultural, ambiental y equitativo.

Qué conoce respecto al proyecto del Metro.-

Cuando se les pregunta qué saben sobre el proyecto, se pudo constatar que no disponen de información concreta, apenas citan algo que escucharon desde hace cinco o seis meses solamente una vez por lo que se podría afirmar que falta información precisa y confiable. Frente a esa evidencia sugieren que se informe de forma ampliada y oportuna porque, según dicen, solamente a través de noticias no se le da mucha importancia.

Debido a esta situación sería aconsejable posicionar el proyecto con un lanzamiento de forma institucional y con información precisa sobre los factores identificados como los más críticos:

- Planificación, proyección a largo plazo versus demanda, estudios técnicos geológicos sobre la base de la topografía de la ciudad, alcantarillado, quebradas y acuíferos subterráneos.
- Expropiaciones
- Que no hay sobreprecios, no habrán reajustes de precios y que el presupuesto está aprobado y financiado.
- Tiempos de ejecución de la obra
- Interrupciones del tránsito
- Empresas constructoras solventes
- Adquisición de unidades con garantía de repuestos y mantenimiento.
- Capacitación de personal operativo.
- Educación del usuario frente al transporte masivo: tema cultural porque el ecuatoriano es clasista, quizá haya el sesgo que no quiera juntarse con lo masivo.

Identificar una estrategia de información para:

- Informar y generar confianza y credibilidad del usuario hacia la gestión del Municipio
- Informar con testimonios de usuarios de otros países para producir impacto y asegurar un alto top of mind.
- Disuadir el prejuicio que se trata de una campaña política.

Revelan que el éxito o fracaso del Metro para Quito es de todos:

- De los ciudadanos porque no se empoderan del proyecto por prejuicios o desinformación
- Por mala gestión del Alcalde, debido a la experiencia del aeropuerto.
- Por ineficiencia de los administradores del contrato y el gerente del mismo.
- Falta de honestidad, de buena planificación, presupuesto que se sale de las manos, intervención política o que el constructor no cumpla
- Exito de todos porque es una obra de bien común y de respeto al usuario, porque la ciudadanía merece tener una mejor calidad de vida.

Sobre los impactos:

Negativos

-
- Escasez de materiales de construcción y mano de obra
- Subida de precios de los insumos para la construcción
- Muerte de anclas comerciales en puntos estratégicos actuales
- Disminución de las ventas.
- Que las estaciones del metro se conviertan en espacios apropiados para la delincuencia.
- Pérdida de plusvalía de los bienes inmuebles a ser expropiados.
- Inadaptación del habitante urbano a las incomodidades que genera este tipo de construcción.
- Congestión vehicular.

Positivos

- Adaptación del usuario a un nuevo servicio de transporte que requiere aprendizaje y educación para evitar contratiempos y accidentes.
- Rapidez y comodidad para desplazarse a lo largo de la ciudad
- Mejor disposición de trabajo y rendimiento
- Más puntualidad
- Propiciar el desarrollo de una cultura de usuario de transporte masivo con tolerancia hacia los demás habitantes.

Cuando se realizó la exposición del material proporcionado por la empresa metropolitana del Metro de Quito, tuvieron un cambio de actitud, se mostraron sorprendidos que los estudios estén realizados a nivel de factibilidad proyectado a largo plazo; eso, les permitió dimensionar el tipo de obra que tendrá la ciudad para solucionar el problema de transporte.

El grupo concluyó con un cambio de actitud en donde los asistentes se sintieron motivados a apoyar la obra aunque recomendaron que se trabaje mucho en recuperar la confianza hacia el Alcalde y la gestión municipal.

4.15 LIDERES BARRIALES Y ASOCIACIONES DE VECINOS

Para levantar la opinión de este actor social se realizaron 101 entrevistas a dirigentes de distintas asociaciones de vecinos y líderes barriales que se encuentran en barrios cercanos a las estaciones que tendrá el Metro de Quito y de asociaciones de vecinos que agrupan un barrio específico o una zona importante de la ciudad. Como se puede revisar en anexo de transcripciones de este actor social.

Percepción del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Quito.-

Este actor social considera que el transporte público corresponde a un servicio que se encuentra caotizado y ya se encuentra saturado, el tiempo para movilizarse en la ciudad es muy alto, es incomodo e inseguro. En los barrios del sur se puede observar un contraste donde gracias al desarrollo de los nuevos corredores sur oriental y occidental su población considera que se ha mejorado el transporte con respecto a rapidez y seguridad, sin embargo el tiempo que toma aún es considerado alto y aún están expuestos a malos tratos por congestión en el servicio. Pese al limitante que observan de estrechez en las vías de la ciudad por su situación topográfica, reconocen importantes esfuerzos por parte de la municipalidad por mejorar el sistema de transporte como lo es la bici-Q.

Percepción sobre las ciudades con Metro.-

Orden y agilidad, ciudad del primer mundo, influye en la cultura de la gente, transporte rápido y masivo, a la altura de grandes ciudades

Este actor social muestra que no tiene suficiente conocimiento sobre el funcionamiento de Metro en otras ciudades del mundo, salvo algunos de sus representantes que han visto o escuchado de sistemas de Metro, en base a los cuales describen tiene la capacidad de influir en la cultura de la gente, corresponde a ciudades organizadas donde el transporte masivo es rápido y seguro, el

proyecto del Metro para Quito permitiría de acuerdo a este actor poner a Quito al nivel de las grandes ciudades a nivel mundial. También asocian a las ciudades con Metro como ordenadas y ágiles con respecto a la movilidad de su población.

La mayor parte de los representantes barriales mencionan que el proyecto del Metro será una solución parcial al problema de transporte en la ciudad, dado que no llegará a las zonas altas de la ciudad, pero si beneficiará el transporte entre en el sur y norte de la ciudad. En base a la experiencia de los corredores en el sur hay una ligera resistencia dado que se eliminaron rutas de buses que llevaban a varios usuarios a zonas que les quedaban más cercanas a sus domicilios.

Se expresa que el proyecto será de ayuda para la ciudadanía ya que disminuirá el tiempo de movilización de la población y porque el sistema actual de transporte público ya no abastece a la demanda de sus usuarios.

El Metro ideal que vislumbra este actor social consiste en uno seguro, cómodo, limpio, buen trato al pasajero y a costos bajos para que la mayor parte de la población de la ciudad lo pueda utilizar. Un metro subterráneo que respete a mujeres embarazadas, discapacitados y personas de la tercera edad. Un sistema de metro que no contamine y que permita que se genere descongestión en la ciudad, sea rápido y se conecte con varios sectores alejados de la ciudad en especial de este a oeste. Se plantea también que abarque un recorrido más largo llegando hasta la mitad del mundo y que en horas pico tenga la capacidad de transportar a todos sus usuarios.

Conocimiento acerca del Proyecto del Metro de Quito y del Sistema Integrado de Transporte Masivo.-

Este actor social muestra interés por el proyecto, pese a que la información que disponen es muy vaga y general con respecto al proyecto, tan solo 14 dirigentes no conocen acerca del Metro y la única información que tenían (en caso de tenerla) es que se realizará de forma subterránea, por otra parte los restantes 87 líderes barriales y dirigentes de vecinos tienen conocimiento que el proyecto irá desde Quitumbe al labrador, que la obra se realizará con una empresa española, que la construcción empieza pronto en la Magdalena y durará 5 años, les permitirá llegar más rápido a sus destinos y consiste en una obra de un costo elevado para la ciudad.

Consideran que la actual administración ha tomado una decisión importante y trascendente para la ciudad, que pese a la resistencia que tiene la alcaldía por impuestos altos se está realizando un buen trabajo en especial en el sur de la ciudad, que debe continuar este proyecto hasta culminarlo dado que es muy importante para la ciudad, e implica una gran responsabilidad para la alcaldía. Por otra parte se teme que el proyecto consista en una iniciativa cuyo objetivo se centre en réditos políticos y que consiste en una inversión millonaria para la ciudad. Se espera que las autoridades puedan culminar esta obra y consideren o consulten la opinión de los líderes y dirigentes barriales.

Los factores clave que identifican para el éxito del proyecto corresponden a estudios bien fundamentados que sustenten la viabilidad del proyecto, un recorrido que no afecte a ningún barrio, evitar mayor congestión en la ciudad, colocar estacionamientos bien ubicados en las paradas, contar con los recursos necesarios para realizar la obra, que cuente con espacio para guardar bicicletas, que se encuentre bien interconectado y en especial tener cuidado de no afectar o dañar la infraestructura de la ciudad y de las casas cercanas a las paradas del Metro.

Se encuentra de acuerdo con la Construcción del Metro.-

Este actor muestra un claro apoyo al proyecto, alrededor del 91% de los entrevistados están de acuerdo con la construcción del Metro para Quito. Tan solo 2 de los 101 entrevistados no pueden establecer una posición dado que explicó no contar con la información suficiente, sin embargo de las 4 personas que se oponen a que se realice el proyecto fundamentan su posición en que es una obra muy onerosa para la ciudad y corresponde a un proyecto con fines políticos.

La mayor parte de este actor social expresa su respaldo hacia la decisión de realizar el Metro para Quito, sostienen que hay que respaldar activamente al proyecto dado que beneficiará a toda la ciudad y será una solución al problema de transporte actual.

Con respecto a si el proyecto corresponde a una necesidad de vital desarrollo para la ciudad o es un proyecto político, cerca de la tercera parte de los entrevistados (32) consideran que se trata de un proyecto político, sin embargo la mayoría de entrevistados con esta postura señala que también corresponde a un proyecto de vital importancia, y algunos casos señalan que es posible separar estas dos características dado que se requiere de la voluntad política para desarrollar obras de trascendencia para la ciudad. En su mayoría este actor social percibe al

proyecto del Metro como uno de vital importancia para la ciudadanía ya que busca resolver uno de los principales problemas que tiene en la ciudad.

Para el éxito y desarrollo del proyecto las asociaciones de vecinos y líderes barriales plantean difundir y atraer a la gente para que conozca el Metro, socializar el proyecto, ser tolerantes en la etapa de construcción y en la etapa de operación ayudar a mantener y cuidar el Metro de Quito.

Aporte del proyecto al mejoramiento de los resultados económicos.-

Los representantes de las asociaciones de vecinos y líderes barriales están de acuerdo que el principal aporte o resultado será la disminución en el tiempo de movilidad de la población, realizándose traslados más rápidos y seguros, que permitirá a la población realizar más gestiones y optimizar su tiempo. Además se presenta un beneficio en el gasto diario de transporte de los ciudadanos y el mayor dinamismo en la actividad económica de las áreas cercanas a las estaciones del Metro de Quito y menor contaminación del medio ambiente.

5. PRIORIZACION DE ACTORES RELEVANTES EN BASE A LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS.

5.1 ANALISIS RTROSPECTIVO POR ACTOR RELEVANTE PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DE CADA ACTOR.

Para el análisis de influencia y priorización de actores se buscó información de fuente hemerográfica, para clasificar en función de su comportamiento histórico a los distintos actores dentro de una escala de influencia obtenida mediante tres criterios (Nivel de actividad, Cohesión, Difusión o Incidencia) que forman tres cuantificadores, que ponderados de igual forma, producen el indicador final de influencia.

A cada actor se lo clasifica dentro de cada criterio con tres variables ordinales cualitativas equidistantes de las modalidades adyacentes, diferenciando a los actores por las características mutuamente excluyentes antes mencionadas.

El criterio de Nivel de Actividad, indica si los actores se encuentran organizados por medio de entidades activas y que puedan influenciar en el desarrollo del proyecto. La Cohesión indica si las organizaciones formadas por los actores encuentran a sus elementos internos unidos y comparten con uniformidad una meta. La Difusión o Incidencia responde a si las posiciones adoptadas por los grupos de actores pueden llegar a influenciar en la opinión de la ciudadanía y en caso de que se realicen actividades de coacción, como éstas pueden afectar el normal desenvolvimiento de las actividades de la ciudad.

Posteriormente se justifican las razones por las cuales a cada actor se le dio su respectivo valor dentro de cada criterio, siendo sustentada la valoración por la información hemerográfica que se encuentra de forma completa en los anexos.

Cuadro 5.1

Matriz de Factores de influencia Actores Cuantitativos

Actor Social	Nivel de actividad	Cohesión	Difusión o Incidencia
Peatones	Baja	Media	Media
Ciclistas	Alta	Media	Media
Conductores Taxis	Media	Muy Alta	Alta
Conductores Colectivos	Media	Muy Alta	Alta
Usuarios Colectivos	Nula	Nula	Nula
Usuarios Taxis	Nula	Nula	Nula
Vigilantes y cuidadores	Baja	Baja	Baja
Hogares Vecinos	Media	Media	Alta
Ciudadanos en general	Baja	Baja	Muy Alta

5.1.1 Ciclistas

Nivel de actividad: Son asociaciones proactivas, que por medio de actividades tales como; organización de rutas, competencias, charlas de concientización, publicación de artículos, prestación de servicios, buscan motivar a la ciudadanía al uso de la bicicleta como medio de transporte. Además muchas de las actividades son constantes o con alta frecuencia.

Cohesión: Existen distintas asociaciones un tanto dispersas respecto de su postura frente a las actividades realizadas por el Municipio de Quito. La única manifestación con presencia masiva de distintas organizaciones entre ciclistas urbanos y de élite, se dio por la muerte de una ciclista el 30 de marzo del 2012.

Difusión o incidencia: Por el número de manifestantes que acudieron a la última marcha; según el diario El Universo del martes primero de mayo “Una centena de ciclistas protestaron ayer en Quito en el plantón ‘No más ciclistas muertos en las calles’”; se puede decir que su incidencia en la población en general es baja.

5.1.2 Conductores de Taxis

Nivel de actividad: FEDOTAXIS que representa a los taxistas formales realiza un congreso nacional con frecuencia anual, además impulsa la participación en el plan RENOVA. La AETej que

representa a los taxistas que prestan el servicio ejecutivo, realiza constantemente cursos y talleres en las distintas provincias.

Cohesión: La cohesión es fuerte dentro de cada asociación, pero existen roces entre taxistas formales e informales.

Difusión o incidencia: El nivel de incidencia sobre la población en caso de presentarse un paro es alto, en 1999 detuvieron completamente las actividades en la ciudad de Quito durante dos días. Han bloqueado iniciativas como taxis rosa en Quito y han conseguido que se den operativos de control de taxis ilegales.

5.1.3 Peatones

Nivel de actividad: La Asociación de Peatones de Quito presenta alternativas al uso de vehículos motorizados para en movilizaciones de cortas distancias. Genera opinión sobre normativas pro peatones y ciclistas. Aporta en la formación de choferes para que puedan brindar un servicio digno a la ciudadanía. No existen propuestas publicadas últimamente.

Cohesión: La importancia que han ganado en los medios de opinión es evidencia de un nivel medio de organización.

Difusión e incidencia: Por el hecho de abrirse un espacio en distintos medios de opinión, su incidencia es cada vez mayor en la opinión de la ciudadanía.

5.1.4 Conductores de Colectivos

Nivel de Actividad: Las federaciones no registran actividades, más allá de las ocasiones en las cuales se han visto aludidos sus intereses, como el caso de la inauguración del la Troncal II en Guayaquil, el alza de pasajes de transporte urbano e interprovincial, el paro por la falta de facilidades para la devolución de puntos en las licencias y el caso de la inclusión de los choferes causantes de accidentes en la lista de los más buscados.

Cohesión: Los conductores de colectivos en los casos anteriormente mencionados han reaccionado de forma organizada y rápida, mostrando la capacidad de ejercer presión sobre los órganos reguladores. La estructura de federaciones de cooperativas y los intereses compartidos llevan a que los conductores de colectivos tengan un alto nivel de cohesión.

Difusión e incidencia: La incidencia del sector de conductores de colectivos sobre la ciudadanía es alta debido al importante rol del sector en la movilidad, justificado por el caos generado en los casos en los que, debido a desacuerdos o por exigencias al gobierno, han optado por medidas de presión como la suspensión del servicio.

5.1.5 Vigilantes

Nivel de Actividad: Los vigilantes no cuentan con planes de capacitación en el DMQ. Algunas asociaciones han adquirido compromisos para trabajar en conjunto con el municipio en la Zona Azul.

Cohesión: Existen diversas asociaciones de vigilantes de vehículos, normalmente divididas por las zonas que se encuentran a su “cuidado”. No se encuentran integradas por algún tipo de agrupación que convoque a todos los actores en un único núcleo.

Difusión e incidencia: No se registran acontecimientos recientes de reclamos de los vigilantes al municipio de Quito, además de la manifestación efectuada en 2005 en protesta por la eliminación de trabajos por la creación de la Zona Azul.

5.1.6 Usuarios de Taxis

Nivel de Actividad: No existe ninguna referencia sobre actividades realizadas por usuarios de taxis.

Cohesión: No existen agrupaciones de usuarios de taxis.

Difusión e incidencia: Al no existir agrupaciones en representación de este actor, se juzga como con incidencia nula.

5.1.7 Usuarios de Colectivos

Nivel de Actividad: No existe ninguna referencia sobre actividades realizadas por usuarios de taxis.

Cohesión: No existen agrupaciones de usuarios de taxis.

Difusión e incidencia: Al no existir agrupaciones en representación de este actor, se juzga como con incidencia nula.

5.1.8 Hogares Vecinos

Nivel de Actividad: A nivel local se tiene la Federación de Barrios de Quito y de ámbito nacional la Confederación Unitaria de Barrios del Ecuador. Ambas agrupaciones han manifestado su descontento en diversas ocasiones debido a la demora en las soluciones de los problemas de la ciudad de Quito, realizando marchas hacia la alcaldía.

Cohesión: La Federación de Barrios de Quito es una institución bien organizada, que agrupa y organiza a los distintos dirigentes barriales con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Difusión e incidencia: Los dirigentes barriales tienen gran apertura en los medios, en especial en los segmentos “de la comunidad” de los noticieros.

5.1.9 Ciudadanos en general

Nivel de Actividad: La ciudadanía en general se manifiesta a través de distintas agrupaciones o instituciones buscando defender intereses específicos, por lo que excluyendo dichas actividades, como ciudadanía el nivel de actividad es bajo.

Cohesión: Debido a la heterogeneidad entre intereses es difícil que la sociedad en su totalidad se agrupe con un fin común, el nivel de cohesión es bajo.

Difusión e incidencia: A pesar de lo antes mencionado, en los casos en los que los ciudadanos se han unido por un fin, como es el caso de febrero de 1997 cuando se destituyó a Abdalá Bucaram, enero del 2000 en la caída de Jamil Mahuad y en abril de 2005 en la caída de Lucio Gutiérrez, la ciudadanía se ha manifestado con gran fuerza y participación masiva.

5.1.10 Propietarios de vehículos propios

Nivel de Actividad: Hay pocas asociaciones y clubes de propietarios de vehículos propios, especialmente identificadas con actividades deportivas, de personalización de vehículos, y autos clásicos.

Cohesión: No hay cohesión entre asociaciones.

Difusión e incidencia: El objetivo de las asociaciones no tiene relación con la movilidad.

Cuadro 5.2

Matriz de Factores de influencia Actores Cualitativos

Actores	Nivel de actividad	Cohesión	Difusión o Incidencia
Administradores de estacionamientos	Bajo	Bajo	Bajo
Policía Nacional	Medio	Alto	Medio
Policía Metropolitana	Bajo	Alto	Bajo
Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos	Bajo	Alto	Bajo
Órganos reguladores y de Control	Nulo	Medio	Alto
PYMES	Bajo	Bajo	Bajo
Grandes Empresas	Medio	Medio	Medio
Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción	Alto	Alto	Alto
Líderes de opinión	Muy Alto	Bajo	Muy Alto
Asociaciones y ONGs de movilidad	Muy Alto	Medio	Medio
Académicos	Bajo	Bajo	Medio
Líderes barriales y Asociaciones de vecinos	Bajo	Alto	Muy Alto
Actores políticos	Alto	Alto	Muy Alto
Propietarios de negocios formales	Bajo	Bajo	Muy Alto
Vendedores ambulantes en el área de influencia	Nulo	Bajo	Bajo

5.1.11 Administradores de estacionamientos

Nivel de actividad: Los administradores de estacionamientos no tienen actividades como agrupación respecto del proyecto Metro de Quito, además están regulados por la Gerencia de Terminales y Estacionamientos de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP) lo que limita su accionar individual.

Cohesión: Como grupo, no se encuentran cohesionados, no existe ninguna institución que agrupe o represente a este sector. Como se mencionó anteriormente, existe un único órgano regulador del EPMMOP a través de su de Terminales y Estacionamientos.

Difusión o incidencia: No demuestra ser un actor relevante; sus acciones se encuentran restringidas por la gerencia municipal, además se está revisando la tarifa en estacionamientos privados para imponer un rango de tarifas por uso de los mismos, por lo que las medidas de presión se encuentran fuera de discusión.

5.1.12 Policía Metropolitana

Nivel de actividad: La Policía Metropolitana tiene como misión controlar el ordenamiento y buen uso del espacio público y de circulación en el DMQ, orientar a la ciudadanía en normas de convivencia pacífica y apoyar a la gestión turística para permitir una segura y libre transitabilidad de la comunidad a fin de contribuir a la seguridad ciudadana, gobernabilidad y al mejoramiento de la calidad de vida en el DMQ⁶.

Cohesión: La Policía Metropolitana es una organización jerarquizada, dependiente de la Alcaldía Metropolitana, supeditada a la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad. Esta entidad se encuentra altamente organizada, y se busca que la policía metropolitana adquiera nuevas competencias en gestión de movilidad (tránsito), control del espacio público, control ambiental, turismo y brindar seguridad en el transporte municipal.

Difusión o Incidencia: Una vez que la policía metropolitana adquiera las nuevas atribuciones, su incidencia potencial en caso de la interrupción del servicio brindado es bastante alta, aunque por las atribuciones que maneja actualmente dicho impacto es reducido.

5.1.13 Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos

Nivel de Actividad: Se observa el nivel de actividad ajeno a las funciones propias de las mismas entidades, debido a que no representan en si a un grupo social, más allá de ser instituciones orientadas a satisfacer necesidades de la ciudadanía.

Cohesión: Al ser instituciones organizadas y jerárquicas se espera un alto nivel de organización y cohesión.

⁶ <http://policiametropolitanaquito.gob.ec/mision.html>

Difusión o Incidencia: Estas instituciones son de carácter ejecutor y su posición se limita a presentar especificaciones técnicas de los proyectos, mas no proveer opiniones a título de organizaciones sociales.

5.1.14 Órganos reguladores y de Control

Nivel de Actividad: Su labor es regular y velar por el correcto funcionamiento de los diferentes proyectos en su conjunto en el respectivo ámbito de su toma de decisión, por lo que no se expresan a favor o en contra de un proyecto, sino que establecen políticas y lineamiento a cumplir.

Cohesión: Hay una organización definida que permite realizar el trabajo de los órganos reguladores de control y también de interrelación entre los mismos, sin embargo muchas de las decisiones de cada uno de los órganos no viene articulada de forma integral en torno a un tema específico.

Difusión o Incidencia: Los órganos reguladores y de control tienen una incidencia alta sobre el desarrollo del proyecto dado que corresponden a la instancia responsable de establecer políticas de movilidad, ambiente, seguridad y riesgos en el ámbito nacional y metropolitano, que inciden por tanto directa o indirectamente en el desarrollo del proyecto.

5.1.15 Pymes y Grandes empresas

Grandes Empresas

Nivel de Actividad: Ajeno a las actividades de negocios, su nivel de actividad se considera medio ya que las grandes empresas no se pronuncian directamente sobre proyectos específicos, mas bien lo hacen por medio de las cámaras siendo esta su forma de aglutinar sus posturas y defender intereses específicos.

Cohesión: Las grandes empresas se encuentran mejor organizadas que empresas de menor tamaño, además mantienen vínculos entre empresas al formar cadenas que involucran a varios sectores industriales.

Difusión o Incidencia: En empresas grandes el posicionamiento de la marca permite que difundan un mensaje con una mayor respuesta de la ciudadanía como fue el caso de Cervecería Nacional que a título personal decidió difundir un mensaje en contra de una resolución judicial. Una limitación para la difusión del mensaje es que este es limitado a los consumidores de la marca.

PYMES

Nivel de Actividad: Ajeno a las actividades de negocios, su nivel de actividad se considera bajo ya que las PYMES pertenecen a agremiaciones y cámaras con menor poder y recursos que las empresas de mayor tamaño.

Cohesión: Al ser en su mayoría establecimientos comerciales o de servicios que atienden directamente al consumidor o a empresas más grandes forman parte de un encadenamiento pero este no se forma alrededor de ellas por lo que su nivel de cohesión es más bajo que el de las empresas grandes.

Difusión o Incidencia: Las pequeñas y medianas empresas tienen un menor posicionamiento de negocio y marca en el mercado por lo que encuentran más dificultades para difundir un mensaje en particular a la población.

5.1.16 Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción

Nivel de Actividad: La Cámara de Industrias y Producción, y la Cámara de la Construcción de Quito son instituciones con más de medio siglo de funcionamiento, que agrupan diversos sectores de la producción. Brindan servicios de asesoría, capacitación, arbitraje y otros.

Cohesión: Son instituciones fuertemente cohesionadas ya que representan grupos productivos privados que defienden intereses económicos, para lo cual se muestran como agrupaciones que responden de forma oportuna ante sucesos que pueden perjudicar a sus representados.

Difusión o Incidencia: Las cámaras tienen un amplio espacio en los medios y son referentes de opinión en los temas que conciernen a la construcción y actividades productivas, por lo que tienen una extensa capacidad de influir sobre la opinión de la ciudadanía.

5.1.17 Líderes de opinión

Nivel de Actividad: La actividad de los líderes de opinión se encuentra totalmente orientada a influir sobre la opinión ciudadana, su nivel de actividad es muy alto debido a que día a día presentan asuntos concernientes al bienestar público.

Cohesión: Las posiciones de los distintos líderes de opinión no convergen con frecuencia, debido a orientaciones políticas y percepciones individuales.

Difusión o Incidencia: Debido a su actividad profesional, este grupo influye directamente en la opinión de la ciudadanía, como se vio en el caso de la caída de Lucio Gutiérrez cuando el periodista Paco Velasco hizo un llamado a la ciudadanía de Quito para salir a las calles, obteniendo una fuerte respuesta.

5.1.18 Asociaciones y ONGs de movilidad

Nivel de Actividad: Existen diversas asociaciones que representan a los distintos actores en el marco de la movilidad, como son peatones, ciclistas y transportistas. Sus actividades son estrictamente relacionadas a temas de movilidad en con el fin de promover un espacio más sano y amigable para en transporte urbano.

Cohesión: Si bien existen distintas asociaciones que representan a varios actores, cada uno de ellos se distingue por defender sus intereses, que muchas veces no son compartidos.

Difusión o Incidencia: Asociaciones y ONGs de movilidad tienen acceso a los medios de opinión, y son frentes de presión en el Municipio de Quito, pero no tienen aún influencia suficiente en la ciudadanía en general.

5.1.19 Académicos

Nivel de Actividad: Las actividades se acotan al marco académico, si bien pueden presentar propuestas a través de otro tipo de organizaciones como los gremios de profesionales obteniendo un mayor impacto.

Cohesión: El nivel de organización de los académicos se manifiesta al nivel de la institución a la que pertenecen, sin vínculos fuertes si se ignora la organización a través de gremios profesionales.

Difusión o Incidencia: Las opiniones del sector académico son bien vistas entre la ciudadanía y además son llamados a participar a la ciudadanía de sus ponencias en temas específicos.

5.1.20 Líderes barriales y Asociaciones de vecinos

Nivel de Actividad: Más allá de las asambleas, su nivel de actividad respecto a proyectos específicos es bastante modesto. Aunque pueden reaccionar al ver afectados sus intereses y mantener una actividad intensiva en contra del proyecto.

Cohesión: Las asociaciones barriales son organizaciones por construcción cohesionadas ya que buscan proteger intereses más íntimos dentro de universos pequeños de población como son los barrios. Además, se encuentran relacionadas bajo una institución mayor como es la Confederación Unitaria de Barrios del Ecuador (CUBE), que forma un frente de presión mayor que tiene como objetivo fundamental “Luchar por la satisfacción de las necesidades sociales y de infraestructura de los barrios y sus moradores”.

Difusión o Incidencia: La incidencia de las asociaciones barriales es muy alta debido a que representan las preferencias de la ciudadanía de forma directa a través de democracia pura o de asamblea, por tanto, se espera que la posición mantenida por dichas asociaciones represente fielmente la posición de los ciudadanos. Los líderes barriales mantienen una incidencia muy alta dado que al ser quienes se mantienen más activos dentro de los barrios inciden en la posición de los hogares vecinos.

5.1.21 Actores políticos

Nivel de Actividad: Los distintos actores políticos, por su función misma, tienen un alto nivel de actividad respecto de las actividades referentes a la construcción del metro de Quito, ya sea como promotores, veedores o fiscalizadores del proyecto.

Cohesión: En general, ex Alcaldes, Concejales y ex Concejales se encuentran a favor de la realización del proyecto Metro de Quito, en vista de ser la solución consensuada a los problemas de movilidad de la ciudad capital, por lo que la cohesión referente a este tema entre actores políticos es alta.

Difusión o Incidencia: Por su cualidad de actores directos en el proyecto, los actores políticos tienen un gran espacio en los medios de comunicación y sus opiniones son referentes para la ciudadanía en general.

5.1.22 Propietarios de negocios formales

Nivel de Actividad: Los propietarios de negocios no se encuentran organizados y por tanto su nivel de actividad es considerado bajo.

Cohesión: Al no estar organizados, pueden actuar como unidades individuales por lo que su cohesión es también baja.

Difusión o Incidencia: Los propietarios de negocios formales pueden reaccionar de forma contraria al proyecto en los casos en los cuales se vean afectados de forma directa por la construcción de metro.

5.1.23 Vendedores ambulantes en el área de influencia

Nivel de Actividad: Los vendedores ambulantes organizados junto con el municipio de Quito han tenido avances en cuanto a capacitación y organización de los vendedores ambulantes.

Cohesión: La Federación de Comerciantes Minoristas de Pichincha (FEDECOMIP) es la agrupación que aglutina a las distintas asociaciones de vendedores.

Difusión o Incidencia: Los vendedores ambulantes, a través de la federación que los representa, se han levantado en manifestaciones en pro de conseguir mayores espacios y menos restricciones para trabajar. En agosto del 2010, el presidente de FEDECOMIP opinó estar en desacuerdo con las labores del alcalde de Quito, por puntos como, la política de decomiso de los productos y el desalojo a comerciantes ambulantes, trabas de emisión de permisos para el trabajo en espacios públicos, falta de concreción en los proyectos y otros. En mayo del 2011, trescientos comerciantes acudieron al Municipio de Quito para reclamar por los resultados del censo del comercio autónomo, carnetización, permisos de trabajo en las administraciones zonales, entre otros.

5.2 ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN DE ACTORES RELEVANTES.

En base a la metodología que aplica el Banco Mundial de identificación de actores relevantes, que es explicada en el documento “Participation and Social Assessment: Tools and Techniques” (World Bank, 1998), se procedió a identificar cuales de los actores sociales considerados como relevantes para los cuales se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo son los más sensitivos ante el proyecto. Para realizar esto se realizan cruces de variables entre las diferentes dimensiones (posición, interés, influencia y tolerancia) que reflejan si la incidencia sobre un actor social puede ser percibida como más alta e incidir sobre la posición o tolerancia de otros actores sociales.

En base a la información levantada mediante encuestas para el estudio cuantitativo se realizaron tres cruces de variables que corresponden a matrices de actores sociales para determinar su importancia o grado de influencia. En el caso de aquellos actores sociales que proporcionaron información cualitativa por medio de entrevistas y grupos focales, para los cuales dado el tipo de

información se realizó un solo cruce de variables o matriz de actores sociales que corresponde al de posición vs influencia.

Para determinar la influencia de los actores sociales, se realizó un análisis prospectivo que permitió identificar el nivel de influencia de cada actor social en función del nivel de cohesión; la frecuencia de actividades, opinión al público o manifestaciones que realizan y el nivel de incidencia de sus acciones o de incidir sobre la opinión y posición de otros actores.

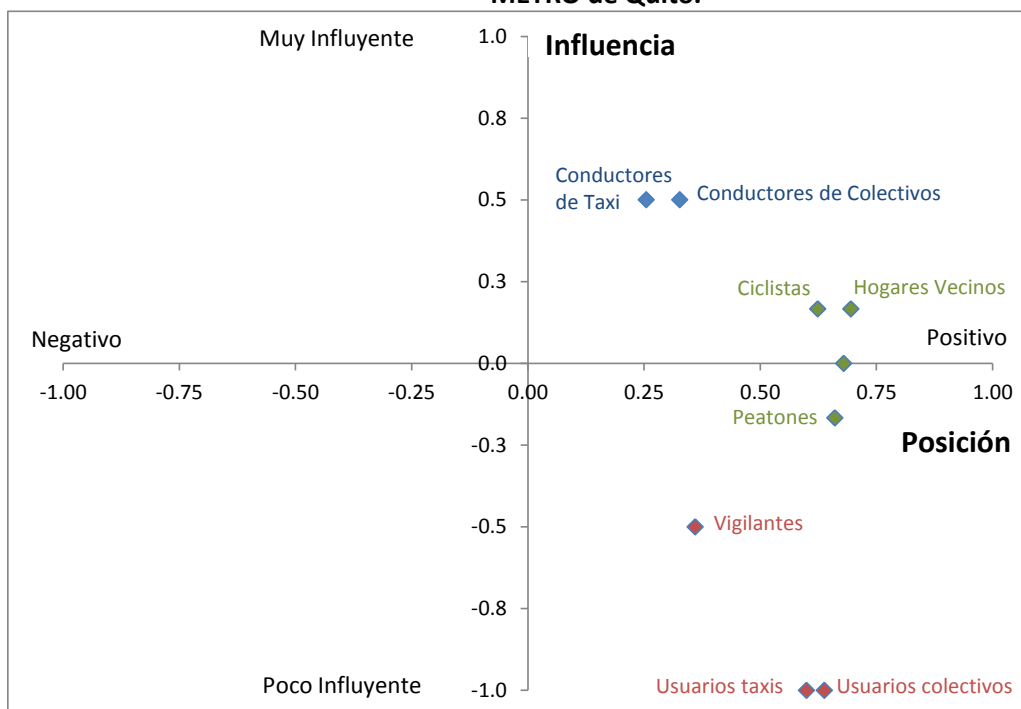
5.2.1 Análisis de Posición vs Influencia.-

Se puede evidenciar que existe respaldo al proyecto o una posición positiva con respecto al mismo en todos los actores sociales entorno al proyecto Metro de Quito, lo que consiste en una gran fortaleza del proyecto. El análisis de posición vs tolerancia permite identificar que actores sociales presentan menor respaldo al proyecto y pueden por tanto cambiar su posición hacia una negativa con mayor facilidad, se realiza un posicionamiento de actores social con respecto a su influencia dado que pueden ocasionar mayor afectación o incidencia en la posición de otros actores sociales, por lo que se pueden identificar a priori los actores sociales con los cuales se debe tener un trato más cercano para evitar su oposición al proyecto y que afecten la posición del resto de actores sociales con respecto al Metro de Quito.

De los actores sociales a quienes se realizó un análisis cuantitativo se puede evidenciar que los conductores de taxis y colectivos mantienen el menor respaldo entre estos actores sociales y consisten en dos grupos con alto nivel de influencia por mantenerse organizados y reactivos, pudiendo organizar manifestaciones en la ciudad. Por otra parte con gran nivel de respaldo al proyecto se encuentran ciclistas y hogares vecinos, grupos que tienen también influencia y a quienes por afectación en la construcción pueden disminuir su respaldo hacia el proyecto e iniciar incluso con opiniones negativas con respecto al mismo que pueden transmitirse en la población. Por lo que estos cuatro corresponden a los actores sociales priorizados en posición vs influencia.

En el caso de vigilantes y cuidadores de vehículos pese a que expresan un menor respaldo, no se incluye como un actor prioritario dado el bajo de nivel de influencia que posee, a este actor se debe considerar con el resto de actores sociales y manejar un trato común que mediante la estrategia de comunicación y responsabilidad social permita mantener su posición con respecto al proyecto de Metro para Quito.

Gráfico 5.1. Posición vs Influencia de los Actores Sociales cuantitativos relacionados al proyecto METRO de Quito.



Cuadro 5.3 Posición e Influencia de los Actores Sociales cuantitativos relacionados al proyecto METRO de Quito.

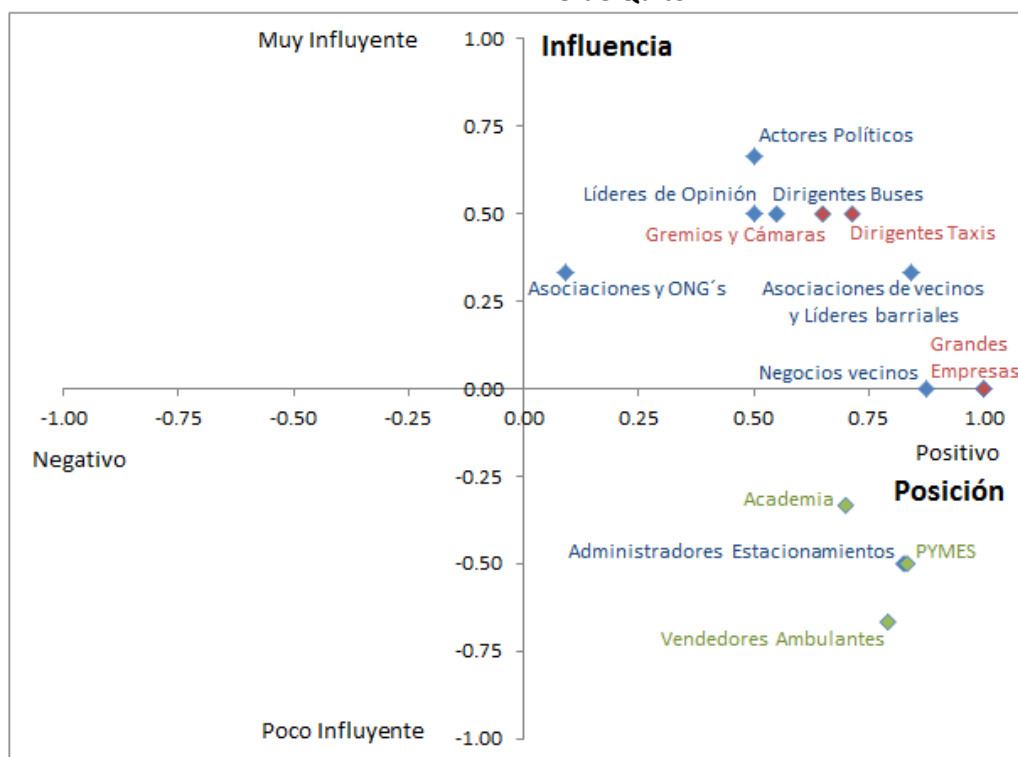
Actor Social	Positivo	No afecta	Negativo	Posición
Peatones	70.5	25.1	4.4	0.66
Ciclistas	65.3	31.7	3.0	0.62
Conductores Taxis	43.0	39.5	17.5	0.26
Conductores Colectivos	52.5	27.6	19.8	0.33
Usuarios Colectivos	67.5	28.8	3.7	0.64
Usuarios Taxis	64.6	30.8	4.6	0.60
Vigilantes y cuidadores	48.0	40.0	12.0	0.36
Hogares Vecinos	74.1	21.3	4.6	0.70
Ciudadanos en general	72.4	23.2	4.4	0.68
Actor Social	Nivel de actividad	Cohesión	Difusión o Incidencia	Influencia
Peatones	Baja	Media	Media	-0.2
Ciclistas	Alta	Media	Media	0.2
Conductores Taxis	Media	Muy Alta	Alta	0.5
Conductores Colectivos	Media	Muy Alta	Alta	0.5
Usuarios Colectivos	Nula	Nula	Nula	-1.0
Usuarios Taxis	Nula	Nula	Nula	-1.0
Vigilantes y cuidadores	Baja	Baja	Baja	-0.5
Hogares Vecinos	Media	Media	Alta	0.2
Ciudadanos en general	Baja	Baja	Muy Alta	0.0
Peso por Categoría				
	Muy Alta	1		
	Alta	0.5		
	Media	0		
	Baja	-0.5		
	Nula	-1		

En lo que respecta a los actores sociales a quienes se realizó un levantamiento cualitativo, se identificó que los más influyentes y que presentan menor respaldo al proyecto consisten en Asociaciones y ONG's, Líderes de Opinión, Actores Políticos y Dirigentes de Buses. A estos actores hay prestar especial atención, en particular a Asociaciones y ONG's que corresponden al actor social que más posición negativa presenta lo que hace a que en un análisis global apenas alcance a mantener una posición favorable, este actor social al mantenerse activo mediante manifestación y pronunciamientos puede transmitir aspectos considerados negativos con mayor facilidad e incidir en la opinión de la ciudadanía. En el caso de Actores políticos y líderes de opinión al tener una alta influencia y un apoyo moderado al proyecto son considerados como prioritarios dado el poder que tienen para incidir o dificultar el proyecto así como de influenciar en la opinión y percepción de la población.

Otros actores sociales a los que se considera como prioritarios aparte de dirigentes de buses corresponden a los gremios y cámaras, dirigentes de taxis y asociaciones de vecinos y líderes barriales. En el caso de buses, taxis y vecinos a estaciones revisados en el análisis cuantitativo se pueden complementar con sus respectivos representantes por lo que los actores priorizados pueden agruparse, añadiendo adicionalmente en este caso solamente a agremiaciones de profesionales y cámaras de comercio y producción en la ciudad.

Realizando un recuento los actores prioritarios entorno al nivel de influencia y su posición con respecto al proyecto consisten: Asociaciones y ONG's, Líderes de Opinión, Actores Políticos, Gremios y Cámaras, Dirigentes y Conductores de Taxis, Dirigentes y Conductores de Buses, Ciclistas y Hogares Vecinos. De los cuales Asociaciones y ONG's, Líderes de Opinión, Actores Políticos, Conductores de Buses y Taxis requieren especial atención.

Gráfico 5.2. Posición vs Influencia de los Actores Sociales cualitativos relacionados al proyecto METRO de Quito.



Cuadro 5.4 Posición e Influencia de los Actores Sociales cualitativos relacionados al proyecto METRO de Quito.

Actor Social	Positivo	No afecta	Negativo	Posición
Dirigentes de Cooperativas de buses	0.75	0.05	0.20	0.55
Dirigentes de las Cooperativas de taxis	0.86	0.00	0.14	0.71
Administradores de estacionamientos	0.91	0.00	0.09	0.83
Policía Metropolitana	1.00	0.00	0.00	1
Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos	1.00	0.00	0.00	1
Órganos reguladores y de Control	1.00	0.00	0.00	1
PYMES	0.83	0.17	0.00	0.83
Grandes Empresas	1.00	0.00	0.00	1.00
Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción	0.75	0.15	0.10	0.65
Líderes de opinión	0.67	0.17	0.17	0.50
Asociaciones y ONGs de movilidad	0.45	0.18	0.36	0.09
Académicos	0.80	0.10	0.10	0.70
Asociaciones de vecinos y Líderes barriales	0.91	0.02	0.07	0.84
Actores políticos	0.70	0.10	0.20	0.50
Propietarios de negocios vecinos	0.93	0.03	0.05	0.88
Vendedores ambulantes en el área de influencia	0.88	0.04	0.08	0.79
Actores	Nivel de actividad	Cohesión	Difusión o Incidencia	Influencia
Dirigentes de Cooperativas de buses	Media	Muy Alta	Alta	0.50
Dirigentes de las Cooperativas de taxis	Media	Muy Alta	Alta	0.50
Administradores de estacionamientos	Baja	Baja	Baja	-0.50
Policía Metropolitana	Baja	Alta	Baja	-0.17
Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos	Baja	Alta	Baja	-0.17
Órganos reguladores y de Control	Nula	Media	Alta	-0.17
PYMES	Baja	Baja	Baja	-0.50
Grandes Empresas	Media	Media	Media	0.00
Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción	Alta	Alta	Alta	0.50
Líderes de opinión	Muy Alta	Baja	Muy Alta	0.50
Asociaciones y ONGs de movilidad	Muy Alta	Media	Media	0.33
Académicos	Baja	Baja	Media	-0.33
Asociaciones de vecinos y Líderes barriales	Baja	Alta	Muy Alta	0.33
Actores políticos	Alta	Alta	Muy Alta	0.67
Propietarios de negocios vecinos	Baja	Baja	Muy Alta	0.00
Vendedores ambulantes en el área de influencia	Nula	Baja	Baja	-0.67
		Peso por Categoría		
		Muy Alta	1	
		Alta	0.5	
		Media	0	
		Baja	-0.5	
		Nula	-1	

5.2.2 Posición vs Tolerancia

En lo que respecta al análisis de la posición que tienen los diversos actores sociales y a la tolerancia que presentan frente a la posible afectación que tendrán en la fase de construcción del Metro para Quito, se encuentra que a nivel general existe disposición de la población a la realización de esta obra por los beneficios que perciben tendrá el proyecto tales como menor tiempo de movilización, menor contaminación, mayor interconexión con otros servicios de transporte, mayor dinamismo económico por un aumento en la movilidad de personas en las zonas cercanas a las estaciones y menor congestión vehicular.

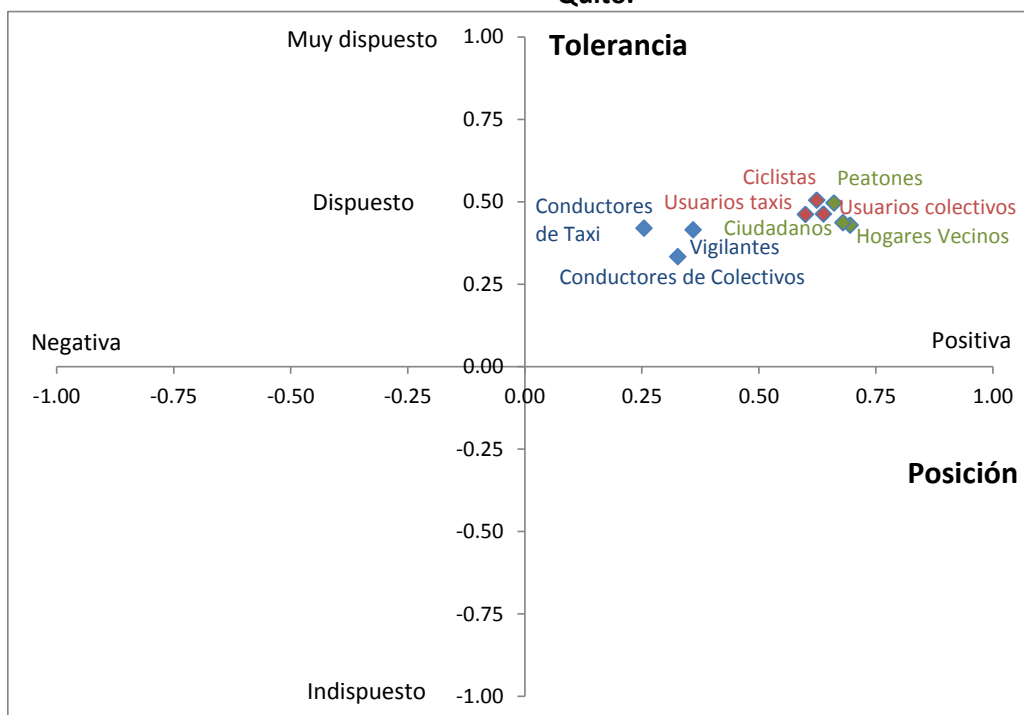
Los actores sociales que tienen mayor tolerancia hacia la construcción del Metro son los Peatones, ciclistas, usuarios de buses y usuarios de taxis. Actores que reducirían significativamente su tiempo de movilización y tendrían acceso a un servicio de transporte masivo que sustituye en parte su uso de bus y en el caso de usuarios de taxi disminuir su gasto en este tipo de transporte al requerir este transporte para viajes más cortos en la ciudad.

Por otra parte se encuentran los hogares vecinos y la ciudadanía en general que muestran menor tolerancia pero un gran respaldo al proyecto, esto se debe a que perciben que enfrentarán malestar por cierre de vías, cortes de servicios, inseguridad o mayor polvo en el ambiente por la construcción, pero que al ser un proyecto de gran relevancia, debe ser respaldado.

Finalmente los actores sociales que muestran menor tolerancia corresponden a vigilantes de estacionamientos, conductores de taxis y conductores de buses que perciben una afectación directa a su actividad en la fase de operación del Metro, por lo que presentan menor tolerancia, en especial en el caso de conductores de buses que al expresar un menor respaldo y ser menos tolerantes pueden manifestarse en contra del proyecto con mayor facilidad. Por lo que se debe prestar atención a estos 3 actores sociales.

Se puede concluir que la tolerancia que tienen los diversos actores sociales esta fuertemente relacionada a los beneficios o perjuicios esperados tanto en la fase de construcción como de operación del Metro, por lo que se deben fortalecer dichos mensajes o beneficios para mantener la tolerancia de los actores sociales la cual incide en su aceptación y respaldo al proyecto.

Gráfico 5.3. Posición vs Tolerancia de los Actores Sociales relacionados al proyecto METRO de Quito.



Cuadro 5.5 Posición y Tolerancia de los Actores Sociales relacionados al proyecto METRO de Quito.

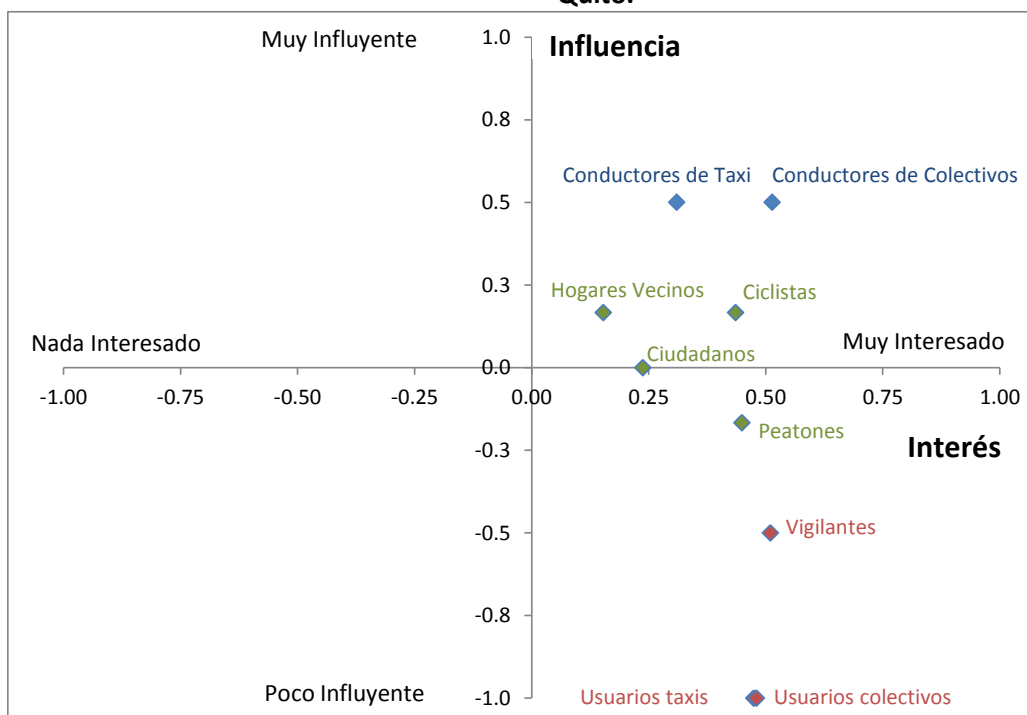
Actor Social	Positivo	No afecta	Negativo	Posición
Peatones	70.5	25.1	4.4	0.66
Ciclistas	65.3	31.7	3.0	0.62
Conductores Taxis	43.0	39.5	17.5	0.26
Conductores Colectivos	52.5	27.6	19.8	0.33
Usuarios Colectivos	67.5	28.8	3.7	0.64
Usuarios Taxis	64.6	30.8	4.6	0.60
Vigilantes y cuidadores	48.0	40.0	12.0	0.36
Hogares Vecinos	74.1	21.3	4.6	0.70
Ciudadanos en general	72.4	23.2	4.4	0.68
Actor Social	Muy dispuesto	Dispuesto	Indispuesto	Tolerancia
Peatones	19.0	74.4	6.6	0.50
Ciclistas	27.7	63.4	8.9	0.50
Conductores Taxis	20.0	68.0	12.0	0.42
Conductores Colectivos	7.6	78.7	13.7	0.33
Usuarios Colectivos	17.7	74.0	8.4	0.46
Usuarios Taxis	16.5	75.5	8.0	0.46
Vigilantes y cuidadores	13.0	77.0	10.0	0.42
Hogares Vecinos	14.8	75.6	9.6	0.43
Ciudadanos en general	16.5	73.8	9.7	0.44

5.2.3 Interés vs Influencia

En lo que respecta al interés que tienen los actores sociales con relación al proyecto, se encuentra que en la mayoría de la población y en todos los actores sociales existe un interés por conocer más acerca del proyecto o contar con más información acerca del mismo de forma periódica en la mayoría de actores sociales, salvo conductores de taxi, ciudadanos en general y hogares vecinos que priorizan tener información general en lugar de información periódica.

Como se puede apreciar en la siguiente matriz de actores relevantes, hay un interés general en el proyecto, con un porcentaje bajo de alrededor de 6% en la población encuestada que no desea obtener más información acerca del mismo. Los hogares vecinos y ciudadanos en general es en donde se presentan la mayor parte de estos casos (18.5% y 11.7% de encuestados de su actor social respectivamente) y que prefieren en su mayoría información general no periódica son los actores sociales con menor interés en el proyecto. Por lo que es importante tomarlos en cuenta en especial por el grado de influencia que pueden tener, dado que pueden tomar posturas o emitir comentarios equivocados frente al proyecto que se pueden resolver fácilmente con acceso a información. Por tanto se prioriza a en este análisis de interés vs influencia a Conductores de Taxis, Conductores de Colectivos, Ciclistas y Hogares Vecinos.

Gráfico 5.4. Interés vs Influencia de los Actores Sociales relacionados al proyecto METRO de Quito.



Cuadro 5.6 Interés e Influencia de los Actores Sociales relacionados al proyecto METRO de Quito.

Actor Social	Desea información permanente	Desea información general	No desea información	Interés
Peatones	49.5	45.9	4.6	0.45
Ciclistas	49.5	44.6	5.9	0.44
Conductores Taxis	37.0	57.0	6.0	0.31
Conductores Colectivos	55.9	39.7	4.4	0.51
Usuarios Colectivos	50.7	46.1	3.3	0.47
Usuarios Taxis	51.7	44.6	3.7	0.48
Vigilantes y cuidadores	52.0	47.0	1.0	0.51
Hogares Vecinos	33.8	47.6	18.5	0.15
Ciudadanos en general	35.5	52.8	11.7	0.24
Actor Social	Nivel de actividad	Cohesión	Difusión o Incidencia	Influencia
Peatones	Baja	Media	Media	-0.2
Ciclistas	Alta	Media	Media	0.2
Conductores Taxis	Media	Muy Alta	Alta	0.5
Conductores Colectivos	Media	Muy Alta	Alta	0.5
Usuarios Colectivos	Nula	Nula	Nula	-1.0
Usuarios Taxis	Nula	Nula	Nula	-1.0
Vigilantes y cuidadores	Baja	Baja	Baja	-0.5
Hogares Vecinos	Media	Media	Alta	0.2
Ciudadanos en general	Baja	Baja	Muy Alta	0.0
	Peso por Categoría			
	Muy Alta	1		
	Alta	0.5		
	Media	0		
	Baja	-0.5		
	Nula	-1		

5.2.4 Resumen de Actores priorizados

- Los actores relevantes identificados del estudio cuantitativo corresponden a Conductores de Taxis, Conductores de Colectivos, Hogares Vecinos y Ciclistas. Esto se da en el caso de los conductores de taxis y colectivos a que corresponden a un grupo influyente dada su organización y posibilidad de realizar manifestaciones, al alto interés que expresan a obtener información periódica del proyecto, así como también a la baja tolerancia que expresan frente al proyecto al identificar un perjuicio en su actividad económica por mayor congestión en la fase de construcción y posible sustitución en el caso de buses en la fase de operación del Metro. En el caso de ciclistas pese a mantener una menor influencia, posee cierto nivel de organización y se mantiene realizando actividades periódicamente que poco a poco han tomado más importancia y difusión en la ciudadanía, dado su alto nivel de respaldo al proyecto e interés que muestra, es un actor relevante dado los valores positivos que puede transmitir a la ciudadanía además de ser uno de los actores que se pueden tener altos beneficios del proyecto. Finalmente los hogares vecinos corresponden al actor social que será el más perjudicado en la fase de construcción y dado el nivel de influencia que puede llegar a tener si fortalece su cohesión por un malestar específico y la falta de interés que muestra con respecto a información del proyecto corresponden a un actor social prioritario que si bien presenta una fortaleza de alta tolerancia se deben realizar esfuerzos por mantener dicho respaldo en la fase de construcción.
- Los actores relevantes identificados en el estudio cualitativo corresponden a Asociaciones y ONG's, Líderes de Opinión, Actores Políticos, Gremios y Cámaras, Dirigentes de Taxis y Dirigentes de Buses. Las Asociaciones y ONG's corresponden al actor social con mayor posición negativa, en un análisis general de su actor apenas alcanza a mantener una posición favorable, este actor social al mantenerse activo mediante manifestación y pronunciamientos puede transmitir aspectos considerados negativos con mayor facilidad e incidir en la opinión de la ciudadanía. En el caso de Actores políticos y líderes de opinión al tener una alta influencia y un apoyo moderado al proyecto son considerados como prioritarios dado el poder que tienen para incidir o dificultar el proyecto así como de influenciar en la opinión y percepción de la población. Por lo que estos tres actores sociales merecen un tratamiento especial para mejorar su adhesión al proyecto y evitar la posible incidencia de estos sobre la posición de otros actores sociales o a su desarrollo.
- El proyecto del Metro para Quito presenta una fortaleza al contar con el respaldo de todos los actores sociales, además de una disposición general a ser tolerantes durante su fase de construcción.

6. IMPACTO EN EL INGRESO FAMILIAR DE LOS USUARIOS POTENCIALES DEL METRO PARA QUITO.

En la caracterización socioeconómica que se realizó de los actores sociales y de su análisis por rango de ingresos, se determinó que la mayor parte de la población emplea transporte público masivo para movilizarse a su actividad principal y para sus actividades personales, por lo que para identificar el impacto en el ingreso familiar se consideran a los usuarios de transporte colectivo y rutas exclusivas de las zonas aledañas a las estaciones del Metro, por tanto se realiza este análisis sobre sus usuarios potenciales, dado que este actor social identifica que usan buses por una restricción de ingreso, lo que facilita la sustitución hacia el Metro por la mejora en tiempo de movilización y calidad de servicio.

Los actuales usuarios de transporte colectivo en la ciudad de Quito destinan en promedio un dólar para transportarse diariamente y utilizan en su mayoría este tipo de transporte entre 2 y 4 veces al día, característica que se mantiene en todos los niveles de ingreso. En cuanto al estrato socioeconómico más bajo que percibe un ingreso inferior a 300 dólares quienes si bien gastan 1 dólar diario se movilizan en promedio solamente 26 días.

Los usuarios de transporte colectivo se encuentran en dos grupos, el primero que realiza un viaje de ida y vuelta a su actividad principal y el segundo que debe tomar dos buses para llegar a su actividad principal y por tanto en su viaje de ida y vuelta toma 4 buses, dado esto con el funcionamiento de la primera etapa del Metro el segundo grupo igual deberá tomar un bus que le permita llegar a su parada más cercana y acceder al servicio de transporte de Metro. Por lo que la interconexión de los diferentes tipos de transporte articulados por el Metro de Quito es de suma importancia para el éxito del proyecto y mejorar el bienestar de la población.

En cuanto a ingreso familiar se refiere, este actor social asciende en promedio a uno de 650 dólares mensuales, en promedio el gasto en movilidad del jefe de hogar se aproxima al 7% del gasto familiar total, mientras que el gasto promedio familiar en movilización representa el 7.8% del ingreso familiar total. Considerando que el pasaje del Metro tuviese un valor de 50 centavos de dólar por viaje y la actual frecuencia de uso de transporte colectivo de la ciudadanía, el gasto diario en transporte pasaría de 1 dólar a 1.50 dólares al día, lo que a nivel medio incidiría en un aumento del gasto en movilización frente al ingreso total del hogar, incrementado su participación en el ingreso del total del hogar a 11.8%. Nivel de gasto sobre el ingreso que es todavía tolerable por la población y que se acerca al promedio global de 12%.

Para el nivel socio-económico de menor ingreso familiar (menor a 300 dólares), el gasto familiar en movilización mensual pasaría de cerca de 44 a 66 dólares, lo que implica un peso sobre el ingreso familiar mensual de 18.5% a 27.7%. Mostrando un mayor impacto hacia el estrato más pobre al aumentar el monto que destinaría mensualmente a moverse en la ciudad, impacto alto que se vería justificado si se reduce efectivamente su tiempo de movilización y puede recuperar en ese tiempo el presupuesto adicional que pierde o destinarlo a otras actividades personales que le brinden bienestar.

Por otra parte en los estratos con ingresos familiares de 300 a 500 dólares, 500 a 700 dólares, 700 a 900 dólares y más de 900 dólares la participación del gasto familiar en movilidad con respecto al ingreso familiar pasaría de 13.4% a 20.1%, de 9.1% a 13.6%, 6.3% a 9.4% y de 3.7% a 5.5% respectivamente. En la población con rango de ingresos entre 300 y 500 dólares, y de 500 a 700 dólares el gasto en movilidad superaría al promedio actual que mantiene la población de 12% y que al igual que el estrato de menores ingresos esto representaría un limitante importante a la satisfacción de las necesidades de sus hogares y para lo cual es muy importante que la población obtenga y sea consciente de los principales beneficios que se espera dotar a la ciudadanía con el Metro para Quito, además porque esta población al no tener mayores alternativas de transporte verán en el bus colectivo, corredores exclusivos y el Metro como sus principales alternativas para moverse en la ciudad acorde a sus actuales preferencias.

En el resto de actores sociales con ingresos que superan los 700 dólares el peso del gasto en movilidad con respecto al ingreso familiar no es muy representativo y si bien aumenta por el aumento de valor de pasaje de Metro frente al de bus o corredor exclusivo, esta población no va a tener mayor perjuicio dado que percibe una menor pérdida de capacidad adquisitiva y tendrá los beneficios que brinda el Metro de Quito. A nivel general independientemente del nivel de ingresos, la población que emplea bus o corredores exclusivos como sus principales medios de transporte destinan alrededor de 50 minutos para llegar a su actividad principal y entre 1 hora 44 minutos y 1 hora 48 minutos como tiempo promedio de movilización al día, lo que refleja la importancia de la actividad principal de la población dado que el hábito de la población se desarrolla principalmente en los hogares, lugares de trabajo o actividad principal, y zonas cercanas a las mismas, por lo que el Metro permite un importante beneficio a la población dado que reducirá de forma considerable el tiempo y hábito de moverse en la ciudad de Quito.

Cuadro N°6.1.- Cambio en el peso de gasto en movilidad frente al ingreso familiar total por aumento de valor de pasaje del Metro en relación al transporte colectivo actual y tiempo actual de movilidad al día.

Rango de Ingresos	Gasto Promedio en Movilidad Jefe de Hogar	Gasto Promedio Familiar en Movilización (1.7 miembros)	Ingreso Promedio Familiar	Gasto en Movilidad/Ingreso Total (%)	Nuevo Gasto Familiar Promedio en Movilidad al Mes (USD)	Nuevo peso del gasto en movilidad en el ingreso total (%)	Tiempo Actual de Movilidad a la actividad principal (Minutos)	Tiempo Actual de Movilidad al día (Minutos)
Menor a 300	26	44.2	239.5	18.5%	66.3	27.7%	49	107
De 300 a 500	27	45.9	343.1	13.4%	68.85	20.1%	49	108
De 500 a 700	29	49.3	542.3	9.1%	73.95	13.6%	49	108
De 700 a 900	28	47.6	760.9	6.3%	71.4	9.4%	48	104
Mayor a 900	30	51	1387.7	3.7%	76.5	5.5%	47	106

7. MATRIZ FODA POR GRUPO DE INTERES

FODA GENERAL

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de todos los actores para la construcción del metro	El nivel de satisfacción con el transporte colectivo es regular, lo que daría al metro una posibilidad de sustitución frente al transporte colectivo
Existe una buena predisposición y tolerancia de la mayoría de actores para asumir las molestias causadas por la construcción del metro	Se considera que en el transporte colectivo existe matraato, se genera contaminación y es inseguro, por lo que ante la presencia de un sustituto superior se incrementaría el bienestar de la población analizada
El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad	El tiempo de movilidad en la ciudad es demasiado alto y existe la necesidad por disminuir ese tiempo.
La población identifica como los principales beneficios el tiempo de movilidad, menor contaminación y mayor capacidad de transporte masivo que son los beneficios principales que generará el metro en su etapa de funcionamiento	La gente relaciona al metro como una alternativa para que se mejore el cumplimiento de sus derecho ciudadanos a la movilidad
Los actores políticos junto a líderes de opinión, que tienen una alta influencia, mantienen una posición favorable respecto al proyecto por lo que existe capital político en torno al proyecto	Del análisis cualitativo se observa que existe interés en los sistemas de integralidad de transporte, del cual ya consideran el metro será su eje principal
	La mayor parte de la población afirma necesitar información general del proyecto, por lo que se debe manejar una campaña de comunicación que sin ser intensiva mantenga el apoyo de los actores respecto al proyecto
DEBILIDADES	AMENAZAS
Existe poca información que llegue hacia los actores con respecto a la construcción y operación del metro	Existe la percepción de que el metro generará tráfico y afectará la venta de negocios vecinos, de ocurrir estos hechos, pueden cambiar la posición de los grupos respecto al proyecto
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el alto costo que representa su construcción, mantenimiento y la necesidad de implementar una tarifa subsidiada	La población valora los atributos de comodidad y seguridad en torno al transporte colectivo, por lo que si la nueva alternativa no cumple con estos requerimientos, puede afectar la posición de los grupos con respecto al proyecto
Del análisis cualitativo se desprende que la mayoría de actores no analiza al proyecto como uno de ciudad sino como uno para obtener réditos políticos de la gestión actual y lo compara con otros proyectos problemáticos como el aeropuerto y los corredores sur oriental y occidental.	Existen actores con alta influencia como los conductores de colectivos y ONG de movilidad que tienen en un porcentaje alto pero (no mayoritario) una posición contraria respecto al proyecto
Del análisis cuantitativo se observa que el gasto en movilidad del jefe de hogar representa en promedio el 8.5% del total del ingreso por lo que hay poco margen para cobrar una tarifa más alta en relación a la tarifa del transporte colectivo	Los hogares vecinos que pueden ser uno de los actores más afectados por la construcción del metro son los que muestran menos interés en tener información respecto al metro lo que obliga a manejar una comunicación diferente con este actor, dado que requiere información permanente respecto a suspensión de servicios y problemas que se puedan generar

FODA ADMINISTRADORES DE ESTACIONAMIENTOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
El 95% de los administradores entrevistados aclara estar de acuerdo con la construcción del Metro. En gran medida esta disposición está ligada a la necesidad de dar solución a los problemas de tráfico que actualmente vive la ciudad.	Para los administradores de los estacionamientos, el servicio de transporte es percibido de manera negativa. Algunos de los aspectos más preocupantes son la incomodidad y la inseguridad.
Se considera que el tiempo que llevará para movilizarse de un lugar a otro se reducirá totalmente.	En horas pico el nivel de requerimiento de transporte público aumenta y el número de unidades disponibles no son suficientes como para brindar un servicio adecuado. En situaciones de alta concentración de gente en las unidades de transporte, se propician los casos de delincuencia. Bajo estos criterios es que para algunas personas se va en contra de los Derechos Humanos de los ciudadanos.
El hecho de reducirse considerablemente el tiempo de movilización diario se reflejaría directamente en la productividad laboral.	Una de las respuestas más objetivas señala que conforme se presenten los problemas, se buscarán las posibles soluciones para mantener el negocio activo; sin embargo, necesitan predisposición del municipio para escuchar sus opiniones.
Un mejor servicio de transporte público implica un incremento en la demanda de ese servicio y eso a su vez reducirá los niveles de contaminación que actualmente vive la ciudad por un exceso de vehículos.	Un gran número de encuestados sostiene que pueden resultar favorecidos en el caso de que los clientes del Metro utilicen los estacionamientos que se encuentran cerca de las estaciones designadas como paradas del Metro.
La mayoría de administradores consideran que la mejor forma de aportar al proyecto del Metro es siendo tolerantes y teniendo una actitud proactiva.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
Si bien un gran número de administradores de estacionamientos aclaran que han escuchado del proyecto del Metro, ninguno tiene una idea clara de las características específicas del proyecto, las implicaciones de la construcción, los beneficios y las incidencias en el desempeño de sus actividades.	Es necesario que se lleve a cabo una planificación adecuada de la construcción del Metro, de tal manera que se reduzca el impacto a los ciudadanos en la mayor manera posible.
Algunos administradores consideran que la construcción de este proyecto representa una inversión demasiado costosa y no se justifica la inversión debido a que el recorrido no es lo suficientemente amplio para que cubra las necesidades de personas que viven en los puntos extremos de la ciudad como es el caso de Calderón y Carapungo.	
Los administradores que consideran que puede afectar el desenvolvimiento de sus actividades laborales, justifican que esto se debe a que la construcción del Metro y el proyecto en sí, provocará la reducción de los clientes, además que les preocupa que se impida el acceso a los estacionamientos.	

FODA ASOCIACIÓN VECINOS Y LIDERES BARRIALES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Los representantes de las asociaciones de vecinos y líderes barriales están de acuerdo que el principal aporte o resultado será la disminución en el tiempo de movilidad de la población, realizándose traslados más rápidos y seguros, que permitirá a la población realizar más gestiones y optimizar su tiempo. Además se presenta un beneficio en el gasto diario de transporte de los ciudadanos y el mayor dinamismo en la actividad económica de las áreas cercanas a las estaciones del Metro de Quito y menor contaminación del medio ambiente.	El Metro ideal que vislumbra este actor social consiste en uno seguro, cómodo, limpio, con buen trato al pasajero y a costos bajos para que la mayor parte de la población lo pueda utilizar, que respete a mujeres embarazadas, discapacitados y personas de la tercera edad. Un sistema de metro que no contamine y que permita que genere descongestión en la ciudad, sea rápido y se conecte con varios sectores alejados de la ciudad en especial de este a oeste.
Este actor muestra un claro apoyo al proyecto, alrededor del 91% de los entrevistados están de acuerdo con la construcción del Metro para Quito. Sostienen que hay que respaldar activamente al proyecto dado que beneficiará a toda la ciudad y será una solución al problema de transporte actual.	Este actor reconoce importantes esfuerzos por parte de la municipalidad por mejorar el sistema de transporte como lo es la bici-Q, con respecto al Metro consideran que la actual administración ha tomado una decisión importante y trascendente para la ciudad.
En su mayoría este actor social percibe al proyecto del Metro como uno de vital importancia para la ciudadanía ya que busca resolver uno de los principales problemas que tiene en la ciudad.	Este actor social considera que el transporte público corresponde a un servicio que se encuentra caotizado y ya se encuentra saturado, el tiempo para movilizarse en la ciudad es muy alto, es incómodo e inseguro.
Se percibe a las ciudades que tienen Metro como ciudades ordenadas y con agilidad en el transporte, a la altura de grandes ciudades del mundo, con un proyecto que influye en la cultura de la gente y facilita el transporte rápido y masivo.	Para el éxito y desarrollo del proyecto las asociaciones de vecinos y líderes barriales se encuentran muy dispuestos a colaborar para que el proyecto tenga éxito mediante difusión y atracción de gente para que conozca el Metro, socializando el proyecto, siendo tolerantes en la etapa de construcción y en la etapa de operación ayudar a mantener y cuidar el Metro de Quito.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Este actor social muestra que no tiene suficiente conocimiento sobre el funcionamiento de Metro en otras ciudades del mundo, salvo algunos de sus representantes que han visto o escuchado de sistemas de Metro	Dentro de los requerimientos que este actor considera relevantes en torno al proyecto se encuentra evitar mayor congestión en la ciudad, colocar estacionamientos bien ubicados en las paradas, contar con los recursos necesarios para realizar la obra, que cuente con espacio para guardar bicicletas, que se encuentre bien interconectado y en especial tener cuidado de no afectar o dañar la infraestructura de la ciudad y de las casas cercanas a las paradas del Metro. El no cumplir con esto puede llevar a disminuir el apoyo al proyecto por parte de este actor
La mayor parte de los representantes barriales mencionan que el proyecto del Metro será una solución parcial al problema de transporte en la ciudad, dado que no llegará a las zonas altas de la ciudad, pese a que si beneficiará el transporte entre en el sur y norte de la ciudad.	En base a la experiencia de los corredores en el sur hay una ligera resistencia dado que se eliminaron rutas de buses que llevaban a varios usuarios a zonas que les quedaban más cercanas a sus domicilios. Por lo que se puede tener mayor resistencia ante nuevos cambios de rutas en lo que respecta a integración del transporte público actual con el Metro.
Los representantes barriales cuentan con información muy vaga acerca del proyecto, en varios casos incluso existe desconocimiento acerca del mismo. Los dirigentes más informados apenas conocen que el proyecto irá desde Quitumbe al Labrador, que la obra se realizará con una empresa española, que la construcción empieza pronto en la Magdalena y durará 5 años, les permitirá llegar más rápido a sus destinos y consiste en una obra de un costo elevado para la ciudad.	
Este actor social teme que el proyecto consista en una iniciativa cuyo objetivo se centre en réditos políticos y que consiste en una inversión millonaria para la ciudad. Se espera que las autoridades puedan culminar esta obra y consideren o consulten la opinión de los líderes y dirigentes barriales.	

FODA CAMARAS Y GREMIOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe un importante consenso sobre los problemas que tiene el transporte público y la necesidad de aplicar reformas, entre ellas el metro surge como alternativa.	Se considera al sistema de transporte colectivo como obsoleto, caótico e ineficiente
Existe apoyo desde las cámaras y gremios para la construcción del metro pese a ciertos temores específicos en torno al trazado y las estaciones del proyecto.	La solución ideal para todos es aquella que permita facilitar la movilidad dentro de la ciudad y que integre a todos a los habitantes, para esto ya se menciona la necesidad de contar con ramales y con alimentadores.
Considera que el proyecto mejorará la productividad, el comercio y el turismo, si bien en un inicio tendrá un impacto negativo en sus actividades la construcción. Por lo que existe un buen nivel de tolerancia al respecto del proyecto y sus incidencias.	De acuerdo a casi la totalidad de entrevistados es un aporte pero por sí sola no es la solución a los problemas de transporte en la ciudad, por lo que se plantea la necesidad de contar con un sistema de transporte integrado que abastezca a toda la ciudad.
	Los gremios de ingeniería, construcción y geología consideran que sus gremios pueden verse beneficiados con el proyecto siempre y cuando se los incluya dentro de los empleos generados, ya que en gran medida afirman que no se los ha tomado en cuenta
DEBILIDADES	AMENAZAS
Existe poco conocimiento respecto al proyecto, solo se hace referencias a noticias escuchadas en televisión y a entrevistas al Alcalde.	Desde el Colegio de Arquitectos se mencionó que es necesario que algunos tramos sean sobre la tierra, al ser todo el trazado subterráneo hay que evitar discrepancias con este actor que lleve a un cambio de posición o a mensajes negativos.
Se considera al metro como una solución pero de alto costo	El apoyo se condiciona a que no sea político, cuente con financiamiento y esencialmente se desarrolle de manera técnica

FODA DECANOS DE FACULTADES Y ACADÉMICOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Metro es una alternativa viable y saludable, pues permite mayor movilidad en largas distancias, transporta a un gran número de personas y con ellos se descongestiona a la ciudad.	Actualmente, el sistema de transporte público se encuentra colapsado por el incremento considerable de la demanda del servicio. El número de unidades no satisface al número de pasajeros que mantiene, por lo que la entrega del servicio ya no satisface a los consumidores.
Se distinguen diversos casos donde el Metro ha tenido éxito como mecanismo de movilización. En este sentido, la prestación de un servicio de transporte público de calidad lleva a los ciudadanos a optar por este medio para movilizarse y dejar de lado el auto privado.	El servicio que se recibe del transporte público es bastante inseguro e incómodo, factores principales que han llevado a los ciudadanos a incrementar el parque automotor para movilizarse en la ciudad. Esto a su vez ha empeorado el problema del tráfico que se vive.
Es ideal que el Metro brinde un servicio eficiente a nivel longitudinal y como eje central, y que se incorpore un sistema integrado eficiente que cubra los ejes secundarios.	Las instituciones educativas al tener un personal calificado y experto en temas de movilidad y temas relacionados, pueden establecer opiniones frente a las autoridades a cargo, las cuales deben mostrar apertura frente a los comentarios de importancia.
Todos los catedráticos muestran tener conocimiento sobre el proyecto del Metro.	Se puede persuadir positivamente a los estudiantes frente al proyecto del Metro, de tal manera que además de ampliar el conocimiento se generen ciudadanos proactivos del desarrollo de la ciudad.
El tiempo es uno de los recursos más importantes para los ciudadanos, de tal manera que el proyecto impactará positivamente en el problema del tráfico de la ciudad, incidiendo en los ciudadanos para que utilicen en mayor medida el transporte público.	
Un mejor servicio de transporte público implica un incremento en la demanda de ese servicio y eso a su vez reducirá los niveles de contaminación que actualmente vive la ciudad por un exceso de vehículos.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
Se considera que es necesario tomar en cuenta el costo beneficios, es decir, el costo es mayor al que se ha propuesto y al mismo tiempo la estimación de demanda es de la mitad, por tanto, la tarifa se ve afectada y tiene que ser subsidiada por el gobierno. En este caso el proyecto es demasiado caro a pesar de la ayuda que puede brindar a la movilidad.	Al preguntar si el sistema del Metro es una solución para Quito, no se definió que ésta sea la mejor opción que tenga el municipio. A su vez, sólo al considerar todas las características que tenga el sistema integrado de transporte se podrá determinar si es una solución para la ciudad.
Si bien la posición de los catedráticos es totalmente de acuerdo frente a la construcción del Metro, ellos reconocen las distintas molestias que se van a presentar a lo largo del proceso.	La organización que se lleve a cabo en el proceso de construcción del Metro es de vital importancia porque los problemas de tráfico se vive por el sistema público y privado.
	Si bien los decanos consideran que el Municipio está actuando acertadamente al construir el Metro, pues es un mecanismo de solucionar los problemas ligados al tráfico por el incremento del parque automotor, además de mejorar el servicio de movilización al reducir el tiempo y dar un mejor trato a los ciudadanos; no se tomaron en cuenta otras opciones de transporte que pueden haber sido beneficiosas por la inversión menor que requerían.
	Los decanos consideran que es necesario que se tome en cuenta los impactos al patrimonio cultural de la ciudad, así como a los impactos ambientales que se puedan llevar a cabo.
	Para un grupo significativo de catedráticos el proyecto del Metro mantiene tanto una perspectiva política como una necesidad para la ciudad.

FODA DIRIGENTES COOPERATIVAS DE BUSES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
El 75% de los representantes entrevistados, expresó estar de acuerdo con la construcción del Metro para Quito, al responder esta pregunta diferencian la importancia como usuarios y como representantes de sus cooperativas, todos están de acuerdo en que consiste en una solución y que beneficiará a los usuarios y mejorar el sistema de transporte, mientras que al pensar en sus intereses particulares aceptan la obra pese a que prevén un perjuicio grande para sus negocios, dado el carácter trascendental para la movilidad en la ciudad y con miras hacia adaptarse para perdurar.	Se reconoce al Metro como un proyecto importante para la ciudad, en su mayoría mantienen un apoyo al desarrollo del transporte público en la ciudad y expresan el interés de un trabajo conjunto para ofrecer una mejor calidad de servicio y mantener sus negocios
Se evidencia que no se cuenta con una estrategia concreta dado que todavía existe desconocimiento acerca de los detalles del proyecto, si bien en parte de los dirigentes existe un sentido de respaldo, visión y pertenencia hacia un sistema integral del servicio de transporte lo que facilitaría su respaldo y participación.	Al pensar en alternativas la mayoría de representantes de cooperativas de buses manifestaron que es necesario ser incluidos en la planificación y ser parte de una mayor socialización del proyecto, dado que su actividad económica se encuentra en riesgo. Por otra parte, otros dirigentes plantean alternativas como solicitar una reubicación de rutas que responda a una planificación integral de transporte en la ciudad, buscar barrios desatendidos o que requieran de mayor cobertura de buses para trasladar varias de sus unidades a otras zonas que no son beneficiadas por el proyecto.
Se señala que el principal aporte será en ahorro de tiempo de movilización de la población y de los costos que esto implica, sin embargo por la preocupación que tienen también plantean que al ser un proyecto público los costos pueden ser sociales y no reales lo que les implicará una reducción alta de usuarios.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
Este actor social declara no conocer mucho acerca del proyecto, en especial presentan inquietudes por las paradas y el costo del pasaje que tendría el metro en la ciudad, la información que tienen corresponde a que una empresa española va a construir el Metro, que va a pasar por el centro de Quito y que irá desde Quitumbe hasta el aeropuerto. Se puede apreciar que hay desconocimiento general sobre los detalles del proyecto y muestran interés por información acerca de cómo este proyecto les afectará, resultado que incide en su percepción dado que varios de los representantes entrevistados no visualizan esto y guiarán sus acciones o posición en base a líderes de opinión y líderes en el interior de este actor social.	Este actor social en general considera que el sistema de transporte público en la ciudad es bueno, con un importante esfuerzo por sus integrantes por mejorar y modernizar su parque automotor en los últimos años, sin embargo mantienen preocupación por la pérdida de pasajeros que les representan los corredores exclusivos y la competencia por el servicio municipal de transporte colectivo. Por lo que este actor social tratará de aminorar la sustitución que se dará con el Metro en torno al transporte colectivo.
Las principales respuestas de las empresas que no están de acuerdo con la construcción del Metro plantean que es un proyecto muy oneroso, es un proyecto que sigue desplazando a las operadoras privadas de transporte colectivo al reducir el volumen de población que emplea su servicio de transporte.	El 85% de los entrevistado plantean que la construcción del Metro afectará su actividad de transporte negativamente, dado que el desarrollo de la obra tendrá implicaciones sobre su recorrido normal en las líneas de buses impidiendo su trabajo normal, no se tiene una idea clara de como se realizará la obra lo que lleva a percepciones de algunos de los dirigentes que reflejan su postura frente al proyecto en relación a la amenaza que perciben de desplazamiento en el transporte colectivo.
Existe temor hacia el impacto que puede tener el proyecto dado el desconocimiento y la falta de participación de este actor en el proyecto en lo concerniente a menos usuarios y a un valor de pasaje del Metro subsidiado e integrado con alimentadores y corredores exclusivos.	Se observar en este actor social un sentido alto de mantenerse organizados y unidos y de mantener un amplio canal de comunicación entre socios y dirigentes frente a eventuales problemas que puedan tener por la operación del Metro.
Se sostiene que no traerá un beneficio real para la población dado que el mantener el proyecto será demasiado costoso y el beneficio que trae el proyecto se pierde por el alto costo de construir y mantener al Metro de Quito.	Los dirigentes de transporte colectivo no visualizan un beneficio por la construcción del Metro en la ciudad, su percepción se vincula a un perjuicio y una amenaza a su actividad profesional, por lo que plantean en convertirse en alimentadores de las estaciones del Metro, ser tomados en cuenta para sobrevivir y mantener su actividad económica.

FODA DIRIGENTES COOPERATIVAS DE TAXIS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Alrededor del 86% de los dirigentes de cooperativas de taxis expresaron estar muy de acuerdo con la construcción del Metro para Quito, dado el crecimiento que ha tenido la ciudad y la disminución de tiempo de movilización de la ciudadanía y de la congestión vehicular.	Este actor social considera que el sistema de transporte público se encuentra colapsado, la visión general de este grupo se centra en la congestión causada por un sistema de transporte público que consideran desorganizado y caótico, en el que medidas como el pico y placa ya no las consideran efectivas y manifiestan también que esto es ocasionado también por el acelerado crecimiento del parque automotor, la legalización de taxis informales y existencia de informalidad en el transporte privado que afecta a este actor. Existe una oportunidad si se consigue una mejor organización del transporte colectivo por medio del Metro como eje central y descongestión del tráfico en la ciudad.
Este actor social considerará que será beneficiado por el proyecto del Metro para Quito dada la falta de conectividad en el sistema de transporte público, el tiempo de movilización, la mayor facilidad para cambiar de "rutas" o lugares de trabajo hacia zonas desatendidas, clientela cautiva y mayor seguridad y comodidad que consideran que son sus ventajas.	El 74% de los entrevistados plantean que la construcción del Metro NO afectará negativamente su actividad dado que no realizan rutas específicas y tienen más alternativas de movilidad, también manifiestan que muchas de sus carreras son transversales y que el hecho de que realicen obras más bien les puede significar más trabajo, plantean que incluso cuando funciones el Metro tienen una gran oportunidad en las rutas laterales y mantener su servicio de puerta a puerta
Los dirigentes de las cooperativas de taxis están de acuerdo que el principal aporte o resultado será la disminución en el tiempo de movilidad de la población a 30 minutos entre Norte y Sur de la ciudad, también se plantea un incentivo a mayor turismo, menor gasto en movilidad al transportarse entre Norte y Sur con un solo pasaje.	Este actor social esta abierto al dialogo y participar del proyecto, solicita se ofrezca una apertura al dialogo y que sean considerados como soporte para un servicio integral de transporte.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Existe un desconocimiento generalizado en este actor social que expresa tener un conocimiento mínimo de lo que ha escuchado en radio y televisión acerca del proyecto, incluso uno de los 21 dirigentes desconocía del mismo. Se pide socialización del proyecto y participar de éste, no se tiene un conocimiento claro y muestran confusión acerca de como se desarrollará el proyecto y sus paradas.	Este actor social considera que los principales inconvenientes que enfrenta son la congestión vehicular y los taxis piratas. Los dirigentes que expresaron que la construcción del proyecto les afectará negativamente, mencionan como principal motivo la restricción de movilidad en ciertas zonas o vías como consideran que será el caso del centro histórico. De producirse congestión por construcción del Metro se puede dar un cambio en la posición de este actor social.
Los dirigentes que se oponen al proyecto no consideran que es una solución al problema de transporte de la ciudad porque cubre un tramo que consideran muy corto, aparte de ser una obra muy costosa para la ciudad.	Los dirigentes perciben una ligera amenaza hacia un menor número de usuarios cuando el Metro se encuentre en funcionamiento, sin embargo a nivel general no les preocupa tanto dado que la mayor parte de dirigentes que abordó este tema en su entrevista mencionó que tuvieron la misma preocupación con el proyecto de trolebús y el resultado final fue que no disminuyó su actividad en el servicio de transporte que realizan en la ciudad. Este actor social espera de las autoridades una apropiada planificación con respecto a la obra que no genere mayor congestión, que se termine la construcción según lo previsto y que no importe la administración que deba finalizar el proyecto, que sea un proyecto de la ciudad que sea construido en el menor tiempo y con la mayor transparencia posible. Estos aspectos son los que considera importantes y faltar en alguno de estos implica una amenaza al respaldo de este actor al proyecto.

FODA EMPRESAS PÚBLICAS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Todos los gerentes y representantes de las empresas públicas y municipales están completamente de acuerdo con la construcción del Metro para Quito, dado que va a facilitar la vida de la población y corresponde a una solución de largo plazo para la ciudad, un eje en base al cual articular y organizar de mejor manera el sistema de transporte integrado de la ciudad, generará oportunidades de empleo, disminuir congestión y tiempo de movilidad de los usuarios.	Los gerentes de las empresas públicas y municipales identifican que el proyecto puede incidir en la mayor eficiencia y productividad de la población en la ciudad, consideran que la inversión que se realizará permitirá dinamizar la economía de la ciudad dado que se generarán fuentes de empleo, mayor actividad en las paradas aledañas al metro, el aumento de plusvalía en estos sectores y la reducción en tiempo de movilización por un transporte rápido, seguro y moderno. Además de brindar mayor atractivo turístico a la ciudad y brindar a la población de mayor tiempo para que realice otras actividades que pueden derivar en un estilo de vida más sano o el adquirir mayores destrezas y calidad de vida.
Este actor concibe a las ciudades que tienen Metro como más eficientes, modernas, ordenadas, con mayor dinamismo y movilidad de su población.	Este actor considera que el proyecto es importante porque se puede generar una cultura entorno al Metro de respeto hacia el espacio público y de aprendizaje ciudadano.
El conocimiento acerca del proyecto por los gerentes de las empresas públicas y municipales es bastante bueno, incluso en aquellos gerentes que no tienen relación directa con el Metro de Quito, si bien hay gerentes que no poseen información a mayor detalle del proyecto, demuestran tener conocimiento de la información que se ha hecho pública y que les atañe. Conocen las características del proyecto en relación al presupuesto (1400 millones), recorrido y estaciones, diseño y empresa que va a realizar el trabajo (Metro Madrid).	Este actor social reconoce que el Metro por sí solo no será la solución al problema de transporte público de la ciudad sino el proyecto hito en base al cual articular la integración de los demás tipos de transporte en la ciudad.
Existe bastante apoyo entre los diferentes gerentes para que las afectaciones que pueden tener los usuarios sean atendidas de la mejor manera mediante un trabajo coordinado, en el caso de la CNT se realizarán reubicación de los tendidos telefónicos de manera ordenada para no interrumpir el servicio con el apoyo de la Empresa Metropolitana de Metro para Quito, caso similar al que presenta la EMMAP-Q. Por otra parte se plantea la complementariedad que el Metro de Quito dará a Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito en su fase de operación para mantener la integralidad del transporte y atender mejor a los usuarios en la ciudad.	La Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda plantea que es importante considerar la renovación urbana alrededor de las nuevas centralidades por las estaciones intermedias del Metro y un proceso de renovación urbana entorno al Metro.
DEBILIDADES	AMENAZAS
	Las empresas públicas que ofrecen servicio público están tomando las medidas para no suspender su servicio mientras se construye el Metro con antelación y de forma planificada. En el caso de la CNT, ya existe la experiencia del soterramiento de cables en la que se previno de no interrumpir el servicio a la población, aunque siempre hay inconvenientes esta experiencia les es útil para prevenir de mejor manera el no afectar a la población. Sin embargo se reconoce que esta es una amenaza que hay que prevenir para evitar malestar en la población.

FODA LÍDERES DE OPINIÓN

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Se reconoce al Metro como una solución real al problema de transporte público, permitiendo que la población se desplace en menor tiempo y a la vez buscando desincentivar el uso de vehículos privados.	Este actor social considera que el transporte público presenta diversos problemas que deben solucionarse. Por tanto se argumentó la necesidad de anticiparse a los cambios que se dan en la ciudad y plantear soluciones a la cantidad de vehículos.
Este actor considera al Metro como un eje vertebral a través del cual se integrarán el resto de tipos de transporte en la ciudad, en los corredores viales y servicios convencionales.	Se menciona la necesidad de desarrollar la idea de pasar hacia una visión de transporte colectivo para beneficio de la ciudadanía.
	Existe apoyo general al proyecto siempre y cuando se lo implemente dentro de un sistema integrado de transporte en el que se den reformas a diversos problemas locales.
Los representantes de los medios afirman que no deben ser actores de influencia en el tema y solamente deben informar sin involucrarse de manera política.	Existe un importante interés por tener información sobre el proyecto. Esto permitirá difundir mayores elementos del mismo a la población y generar los debates que se plantean desde los representantes de los medios públicos.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Los entrevistados de medios privados afirmaron tener un conocimiento general sobre el proyecto, por lo que esto incide en lo que se difunde a la población.	Uno de los entrevistados defiende la necesidad de trabajar con un metro sobre la tierra o de ampliar el sistema Trolebus, al tener menores costos y una eficiencia que ya ha sido puesta a prueba.
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es la excesiva inversión que se debe realizar y los riesgos asociados a la situación geográfica y riesgos en la ciudad.	La seguridad tanto del sistema como de las estaciones es una de las preocupaciones que manifestaron tener estos actores.
Este actor social no vincula al proyecto como uno de ciudad sino como uno para obtener réditos políticos de la gestión actual e improvisación, ven con incertidumbre la capacidad de las autoridades del Municipio para llevar a cabo esta obra dados los problemas con otras obras como el aeropuerto, reorganización de rutas y frecuencias de transporte masivo y los corredores sur oriental y occidental.	

FODA NEGOCIOS CERCANOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Alrededor del 93% de los dueños y representantes entrevistados esta de acuerdo con la construcción del Metro para Quito, manifiestan entre las principales razones para apoyar la construcción del Metro en que consiste en un sistema de transporte masivo, moderno, rápido y que brindará un mejor servicio. Además de que permitirá descongestionar tráfico, disminuirá inseguridad y la contaminación al medio ambiente.	Este actor social considera en casi su totalidad que el sistema de transporte público se encuentra saturado y es caótico. Señalan también que el actual sistema de transporte público no abastece a la demanda, es inseguro y se comenten infracciones frecuentemente. Señalan que la oferta en especial en horas pico no es suficiente y que se da un mal trato a los usuarios tanto de transporte colectivo público como privado. Las unidades no respetan los límites de velocidad y contamina demasiado a la ciudad.
Este actor social considera que deben ser pacientes, tratar de mantener a clientes fijos, buscar un alerno de trabajo mientras duren las obras, abrir nuevas entradas a los clientes y crear nuevas rutas para ingresar los productos requeridos por el negocio. Refleja bastante tolerancia hacia el proyecto y disposición para mantener sus actividades pese a la construcción del Metro en sus zonas.	El principal beneficio que señala este actor social es el aumento de flujo de clientes en sus negocios y la mayor exposición que tendrán, si bien la realidad de cada negocio es diferente, esta es una característica común que se encuentra en la mayoría de ellos. De esta forma generando mayor dinámica económica alrededor del Metro de Quito.
Este actor social considera que el proyecto es muy importante porque va a mejorar la forma en la que se transporta la población y disminuirá el tiempo de movilidad, hecho que es muy valorado por las escuelas y hospital cercano, además de los negocios quienes también identifican un mayor flujo de gente alrededor de sus negocios y facilidad de transporte de sus empleados.	Este actor social esta dispuesto a apoyar al proyecto por medio de la tolerancia, pago de impuestos, publicidad, difusión y socialización del proyecto del Metro a los vecinos, clientes, estudiantes, pacientes y familia.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Este actor social tiene escasa información sobre el proyecto e incluso 25 de los 80 entrevistados señalaron no tener conocimiento del mismo. muy pocos detalles que en muchos casos son confundidos por percepción individual. La mayor parte de la información con la que se cuenta va en relación al beneficio de rapidez que se ganará con el Metro, que será subterráneo e información con respecto a ciertas paradas específicas que les atañen pero en una reinante confusión sobre por dónde va a pasar el Metro. Lo que evidencia una falta de interés de este actor social y una falta de difusión acerca del proyecto en este segmento de la población.	Se manifiesta sin embargo por parte de los entrevistados que se usa el transporte colectivo público y privado porque no tienen otra alternativa, dada la restricción en su ingreso que les impide usar otros medios de transporte en la ciudad, visión que mantiene la mayoría de este actor social al catalogarlo de pésimo y deficiente. Sin embargo esto implica una debilidad al proyecto dado que el uso del Metro implicaría un aumento en el gasto de movilidad de este actor que declara tener un limitante en su ingreso para acceder a un sistema de transporte de mayor calidad.
Los entrevistados que expresaron estar en contra del proyecto sostuvieron que no creen posible la factibilidad del proyecto y que será riesgoso para la ciudadanía dada la topografía de la ciudad. Percepción que se puede corregir con la difusión apropiada de información sobre el proyecto.	Para este actor social es muy importante que se cuente con un buen sistema de información a los locales comerciales aledaños a las obras para no perjudicarlos, con buena planificación y cumplimiento de tiempos propuestos. De no cumplirse con esto se podría incidir en su posición con respecto al proyecto de forma abrupta.
	El 78.8% de los entrevistados plantean que la construcción del Metro afectará negativamente su actividad dado que aminorarán sus clientes y tanto en la fase de construcción como de operación puede aumentar la delincuencia, mencionan que en las paradas suelen haber más delincuentes por la aglomeración o tráfico de gente en ella y puede afectar a sus negocios. También se muestra una preocupación sobre el polvo que puede levantarse en el ambiente por la construcción y el cierre de vías y suspensión de servicios.

FODA ONG'S Y ASOCIACIONES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Se reconoce al Metro como una solución real al problema de transporte público, permitiendo que la población se desplace en menor tiempo con mayor seguridad, lo que se complementa como un sistema integrado por medio de la interconexión entre los diferentes tipos de transporte como buses y bicicletas, además de la organización que se mantiene por el respeto de horarios que permite a la población realizar un mejor uso de su tiempo.	Este actor social considera que el transporte público corresponde a un servicio desordenado, deficiente en torno a los conceptos de seguridad, calidad, confort y de servicio al cliente que la población de Quito demanda. Lo que daría al metro una posibilidad de sustitución frente al transporte colectivo
Este actor considera al Metro como un eje vertebral a través del cual se integrarán el resto de tipos de transporte en la ciudad, en los corredores viales y servicios convencionales.	Este actor considera importante nuevos mecanismos y servicios para la población que tienen que considere a toda la población en base a sus características, capacidades y habilidades. Por lo que el Metro al cumplir con esto puede mejorar la posición de estos grupos con respecto al proyecto
El principal aporte o resultado percibido por este actor social se centra en la disminución en el tiempo de movilidad de la población, mediante traslados más rápidos y seguros, que permitirá a la población realizar más gestiones y optimizar su tiempo. Además de un beneficio en el gasto diario de transporte de los ciudadanos y el mayor dinamismo en la actividad económica de las áreas cercanas a las estaciones del Metro y en el interior del mismo.	Se considera que el sistema integrado de transporte masivo funciona bien pero es perfectible, cada vez es más deficiente a excepción del proyecto de bicicleta pública que es un avance en la ciudad, pero que todavía presenta un serio problema de congestión, inseguridad y falta de integración en el transporte entre este y oeste. Por lo que puede mantenerse el respaldo de este actor social al mantener integralidad en el transporte y brindar un mejor servicio de transporte masivo en la ciudad.
	Este actor considera que los factores clave para la construcción y desarrollo del Metro para Quito es cumplir con el derecho ciudadano a la movilidad, brindando un servicio de calidad, eficiente, seguro y a una tarifa accesible y oportuna para la población.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Parte de los entrevistados mencionan no poder establecer una postura con respecto al Metro debido a la falta de información específica para poder contrastar y ver el impacto que tendrá sobre la ciudadanía en relación al costo del proyecto	Este actor social manifiesta abiertamente que la inversión de 1400 millones que debe realizar el Municipio es excesiva con respecto a los beneficios que va a generar, por lo que no habrá un beneficio real del proyecto a la ciudadanía. Lo que puede incidir a manera de opinión en otros actores sociales.
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es la excesiva inversión que se debe realizar y que el proyecto es uno de carácter monumental para ciudades grandes pero todavía no para una población de 2 millones de habitantes. Una de las entrevistas manifestaron incluso estar en contra del actual proyecto de Metro pero no de la construcción de un sistema de Metro para Quito.	Las Asociaciones y ONG's de movilidad y medio ambiente son el actor social con la mayor posición contraria respecto al proyecto, si bien la mayoría de este actor respalda todavía al proyecto. Corresponde a una amenaza dado que con facilidad podría tomar una postura de marcada oposición hacia el proyecto, considerando que este actor social tiene influencia sobre las actividades o posición de otros actores sociales
Este actor social no vincula al proyecto como uno de ciudad sino como uno para obtener réditos políticos de la gestión actual e improvisación, ven con incertidumbre la capacidad de las autoridades del Municipio para llevar a cabo esta obra dados los problemas con otras obras como el aeropuerto, reorganización de rutas y frecuencias de transporte masivo y los corredores sur oriental y occidental.	

FODA ÓRGANOS POLICIA METROPOLITANA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe el convencimiento que el sistema de metro es necesario para la ciudad de Quito.	Dada la realidad del sistema de transporte se teme que el sistema se colapse debido al crecimiento de la población frente a un parque vehicular insuficiente
Al ser parte del municipio se toma a este proyecto como prioritario para la institución.	Existe problemas con el manejo y administración y control del transporte colectivo
Existe total apoyo al proyecto del metro por parte de la policía metropolitana	Existe el apoyo de la policía metropolitana para brindar seguridad y control en la fase de operación del metro.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Se reconoce que los problemas se darán al momento de la construcción, especialmente en lo que a circulación se refiere.	Se espera que las autoridades cumplan con lo ofrecido y que se dé un manejo transparente dentro del proyecto.
Se reconoce que se necesita de un mejor plan de difusión y de prevención de posibles problemas a la ciudadanía.	Es necesario el aumento de efectivos dentro de la policía metropolitana al menos a 2400 efectivos para poder cumplir las nuevas tareas encomendadas en los temas de control de tráfico, cuando opere el metro se necesitarán más efectivos.

FODA ÓRGANOS REGULARES Y DE CONTROL

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Pese a los esfuerzos por ampliar los corredores exclusivos y la forma de operar el esquema actual puede presentar problemas de congestión debido al crecimiento poblacional. Lo que genera la necesidad de un transporte masivo de mayor capacidad como el metro	Los entrevistados en este caso consideran que el sistema de transporte público tiene muchos problemas, de cobertura, calidad de servicio.
Este actor considera al Metro como un eje vertebral a través del cual se integrarán el resto de tipos de transporte en la ciudad, en los corredores viales y servicios convencionales.	Existe un esquema caótico de manejo del sistema de transporte público por parte de las cooperativas de transporte público
Existe total apoyo al proyecto del metro por parte de las entidades que emiten las políticas de movilidad en la ciudad	Existe el apoyo de los órganos reguladores para minimizar el impacto en tráfico que genere la construcción del proyecto
	Se hace hincapié en la necesidad de cambiar la cultura de transporte en la ciudad
DEBILIDADES	AMENAZAS
Se reconoce que los problemas se darán al momento de la construcción, especialmente en lo que a circulación se refiere.	Al interior de los órganos reguladores municipales existe un amplio conocimiento del proyecto, ya que han acompañado su evolución desde la fase de concepción, sin embargo en las demás instituciones entrevistadas existe un total desconocimiento del tema y una gran preocupación por la falta de información
Se reconoce que se necesita de un mejor plan de difusión y de prevención de posibles problemas a la ciudadanía.	Para el éxito del proyecto se necesita de una coordinación eficaz entre las instituciones relacionadas a movilidad para regular eficientemente todo el sistema integrado de transporte, el proyecto no solo debe ser de la empresa del metro.

FODA POLÍTICOS LOCALES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe total conocimiento de la problemática de movilidad y del sistema de transporte colectivo en la ciudad	Existe el interés de participar en las soluciones de movilidad para la ciudad, por lo que si se consigue transformar al proyecto del metro en un proyecto de ciudad se tendría un amplio respaldo de los diversos sectores políticos
Existe consenso en la necesidad de contar con un sistema de transporte integrado regulado y controlado por el municipio.	Se considera que la clase política tiene un papel de gran importancia para el proyecto. Esto se da en base a 4 criterios, en primer lugar se destaca la necesidad de brindar una crítica constructiva, informar a la población, buscar consensos y unir fuerzas.
Pese a las divergencias, existentes en varios actores políticos, los actores más influyentes (ex alcaldes y concejales) apoyan la construcción del proyecto del metro	Existen altas posibilidades de continuidad del proyecto, ya que la mayoría de entrevistados considera que una vez iniciado el proyecto no tiene sentido no continuar la obra.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Se reconoce que los problemas se darán al momento de la construcción, especialmente en lo que a circulación se refiere.	Existen actores políticos que defienden otras alternativas de transporte propuestas por ellos anteriormente y que pueden influir en la opinión ciudadana de forma contraria al desarrollo del proyecto
Se considera al metro como una solución pero de alto costo	El inicio de la construcción en época de elecciones dificulta el apoyo abierto de algunos actores políticos para el proyecto.
Al ser la operación costosa se requiere de un subsidio en la tarifa el cual debe ser financiado de alguna forma	Es necesario establecer al proyecto como un proyecto de ciudad a largo plazo para que se garantice su continuidad en el tiempo.
Se requiere aumentar el presupuesto de gasto del municipio para la operación exitosa del proyecto	existe el temor de que la oferta de tiempo sea muy optimista y se den problemas similares a los del aeropuerto

FODA VENDEDORES AMBULANTES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
La mayor parte de entrevistados están de acuerdo con la construcción del Metro y evalúan el beneficio que tendrán con el tiempo.	Este actor social maneja una posición muy crítica frente al servicio de transporte colectivo. Esto se da debido a que considera que es lento, inseguro, incómodo y saturado. Por tanto se refleja una insatisfacción muy importante frente al servicio público. De todas formas se considera que existe una mayor eficiencia en el transporte municipal.
Este actor estima que el proyecto les traerá beneficios en lo referente a movilidad, mejoras ambientales, empleo e incremento de ventas.	Este segmento afirma que un manejo adecuado del proyecto que los incluya los puede favorecer en ventas.
	Se plantea que se puede colaborar con el proyecto a través de una buena voluntad y civismo de los entrevistados, no obstante depende del impacto real que tenga en su actividad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Los entrevistados no cuentan con mayor información sobre el proyecto, por lo que en base a sus temores, existe la posibilidad de un importante nivel de influencia por parte de otros actores.	Se han corrido rumores sobre la posibilidad de que a los vendedores se los aleje de sus puestos de trabajo, siendo éste el principal factor que puede llevar a generar oposición de este segmento.
	Los vendedores esperan tener un puesto de ventas dentro de las estaciones para poder incrementar sus ventas. Están muy esperanzados en este sentido.
	Este actor espera poder realizar todo el trayecto dentro del sistema integrado con un solo pasaje, lo que generaría un mayor apoyo al proyecto. No obstante, este valor no debe superar en gran medida lo que ya se paga en un pasaje de transporte colectivo.

FODA CICLISTAS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de este grupo para la construcción del metro. Esto hace que para el 65,3% el proyecto tendrá un impacto positivo.	Este segmento presenta de manera mayoritaria una satisfacción regular con el transporte colectivo (48,5%). lo que puede asociarse con el interés de usar un transporte alternativo. Además tienen diversas críticas frente al mismo al considerarlo inseguro (38,6%), frente a un 31,7% que lo percibe como medianamente seguro. De la misma forma, en lo que a velocidad se refiere, esta población considera que el servicio brindado es ineficiente, ya que el 73,3% afirma demorarse en llegar a su destino si lo utiliza. Otro problema que se identifica es el maltrato y el irrespeto para el 31,7% de la muestra, a esto se le debe añadir el 26,7% que afirma ser víctimas de demasiado maltrato e irrespeto.
Existe una buena predisposición y tolerancia para asumir las molestias causadas por la construcción del metro. El 63,4% manifestó estar dispuesto a tolerarlas.	Al compartir las rutas de la ciudad, este segmento considera que los conductores de transporte colectivo son infractores de las normas, de tal forma que para el 38,6% de los encuestados se cometen infracciones graves frecuentemente.
El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad. El 67,13% lo considera la opción más adecuada.	A su vez, al optar por medios de transporte sanos con el ambiente, este segmento plantea en un 68,3% que el transporte colectivo de la ciudad genera demasiada contaminación y que a su vez el proyecto metro tendrá un impacto positivo en el ambiente (como lo afirma el 60,4% de la muestra).
Este segmento considera como principal beneficio el tiempo, ya que de manera mayoritaria, el 56,4% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino.	Este segmento de la población destina en promedio más de 102 minutos en movilización si bien el tiempo es un factor que valoran mucho. El proyecto debe otorgar facilidades para el poder llevar una bicicleta. El complementarse con el proyecto BICIQ permitirá crear una red de transporte más amplia.
DEBILIDADES	AMENAZAS
La mayor parte de esta población conoce que existe el proyecto (89,1%), pero plantean estar poco informados (69,3%).	El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el tráfico que generaría su construcción (lo que se da para un 18,2% de los encuestados), además de la elevada inversión que puede implicar el proyecto. Existe un segmento que considera que no tendrá un impacto negativo.
	Este segmento destina un presupuesto muy bajo para transportarse, de tal forma que su gasto es de 12,13 dólares, lo que representa el 2,93% de su ingreso. Esto incide en la disposición al pago que puede tener este segmento.

FODA CIUDADANOS EN GENERAL

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de este grupo para la construcción del metro. Esto hace que para el 72,4 % el proyecto tendrá un impacto positivo.	Este segmento se moviliza principalmente a través de bus colectivo (51,3%) y de manera mayoritaria presenta una satisfacción regular con el mismo (47,7%). En materia de seguridad el 39,4% considera que se puede calificar como regular a esta característica. El 37,6% considera ser maltratado e irrespetado dentro de este sistema. Para el 53% es incómodo. Además el 52,4% considera que se demora en llegar a su destino. De esta manera, al evaluar todos estos factores, no existe actualmente satisfacción con el servicio ofrecido.
Existe una buena predisposición y tolerancia para asumir las molestias causadas por la construcción del metro. El 65,4% manifestó estar dispuesto a tolerarlas.	El 74,8% de los encuestados afirman que el transporte colectivo de la ciudad genera mucha contaminación y que a su vez el proyecto metro tendrá un impacto positivo en el ambiente (como lo afirma el 69,1% de la muestra).
El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad. El 56,9% lo considera la opción más adecuada.	Este segmento de la población destina en promedio más de 117 minutos en movilización si bien el tiempo es un factor que esperan del proyecto. Para ir al lugar de trabajo se destinan más de 46 minutos. Este segmento espera que el metro mejore el tiempo que les toma llegar a sus destinos, por lo que esta idea debe explotarse.
Este segmento considera como principal beneficio el tiempo, ya que de manera mayoritaria, el 33,7 % de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino.	Este segmento destina el 9,4% de su ingreso en transporte, por lo que se puede estimar una disposición al pago de más de 40 ctvs. Si se hacen 4 viajes diarios en un periodo de 30 días.
DEBILIDADES	AMENAZAS
La mayor parte de esta población conoce que existe el proyecto (87,3%), pero plantean estar poco informados (65,1%).	Por la dispersión de la población es necesario presentar al proyecto como una primera etapa, que se enfocará en incluir a la población que no se beneficia de manera directa, ya que es un interés de esta población.
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el tráfico que generaría su construcción (lo que se da para un 28,3% de los encuestados).	

FODA CONDUCTORES COLECTIVOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de este grupo para la construcción del metro. El 57,3% estima que tendrá un impacto positivo en sus actividades personales y el 51,4% espera lo mismo dentro de las laborales.	A pesar de que este segmento está satisfecho en un 51,42% con el transporte colectivo, se identifican falencias en el servicio, dentro de las que se destaca principalmente la contaminación, ya que el 34,3% de los encuestados consideran que es un se genera demasiada contaminación. De la misma forma el 60% estima que tendrá un impacto positivo en lo referente a contaminación.
Existe una buena predisposición y tolerancia para asumir las molestias causadas por la construcción del metro. El 78,7% manifestó estar dispuesto.	
El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad. El 61,9% lo considera la opción más adecuada.	
Este segmento considera como principal beneficio el tiempo, ya que el 28,5% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino, de la misma forma se identifican como otros beneficios el descongestionamiento del tráfico y la capacidad de transportar más pasajeros	
DEBILIDADES	AMENAZAS
La mayor parte de esta población conoce que existe el proyecto (87,6%), pero plantean estar poco informados (77,1%).	Este segmento está satisfecho con el sistema de transporte colectivo de manera mayoritaria en un 51,42%. Además lo consideran seguro, rápido, cómodo y amable de manera general. Esto hace que a pesar de considerar al metro una solución, no perciban la misma urgencia que otros segmentos y defiendan el servicio que brindan.
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el tráfico que generaría su construcción (lo que se da para un 23,9%) de la misma forma que el alto costo que representa su construcción.	El apoyo de este segmento se condiciona sobre las políticas que se adopten junto con el proyecto frente a todo el sistema de transporte y que afecten a los actores involucrados.
Este segmento es uno de los de menores ingresos familiares (594,73 dólares en promedio mensual), por lo que una menor demanda de sus servicios tendrá un impacto directo en sus condiciones de vida.	

FODA CONDUCTORES TAXIS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de este grupo para la construcción del metro, si bien es el segmento en el que el impacto positivo estimado tiene el menor peso. De esta forma el 43% estima un impacto positivo.	Este segmento presenta de manera mayoritaria una satisfacción regular con el transporte colectivo (43%). Además tienen diversas críticas frente al mismo al considerarlo inseguro (54%), irrespetuoso (41%) e incómodo 46%.
Existe una buena predisposición y tolerancia para asumir las molestias causadas por la construcción del metro. El 68% manifestó estar dispuesto.	Al compartir las rutas de la ciudad, este segmento considera que los conductores de transporte colectivo son infractores de las normas, de tal forma que para el 29% de los encuestados se cometen infracciones graves frecuentemente, mientras el 22% considera que son leves las infracciones frecuentes.
El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad. El 76% lo considera la opción más adecuada.	El 42% estima que el transporte colectivo genera demasiada contaminación, pero el 62% estima que este proyecto tendrá un impacto negativo en este campo.
Este segmento considera como principal beneficio el tiempo, ya que el 32,4% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino, de la misma forma se identifican como otros beneficios el descongestionamiento del tráfico y la capacidad de transportar más pasajeros	
DEBILIDADES	AMENAZAS
La mayor parte de esta población conoce que existe el proyecto (83,3%), pero plantean estar poco informados (76%).	El apoyo de este segmento se condiciona sobre las políticas que se adopten junto con el proyecto frente a todo el sistema de transporte y que afecten a los actores involucrados.
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el tráfico que generaría su construcción (lo que se da para un 30,7%) de la misma forma que el alto costo que representa su construcción y puede también afectar la actividad comercial.	Si bien hay apoyo al proyecto, un 39,5% considera que no afecta de ninguna forma este proyecto y 17,5% lo evalúa de manera negativa. Esto hace que sea necesario enfocarse en estos segmentos para evitar inconvenientes que puedan generarse en función de la información que manejen.
Este segmento tiene una alta capacidad de organización frente a proyectos que consideran perjudiciales, generando importantes medidas de presión.	

FODA EMPRESAS GRANDES Y PYMES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de los representantes de las pymes y grandes empresas consultados para el desarrollo del proyecto	El nivel de satisfacción con el transporte colectivo es regular, lo que daría al metro una posibilidad de sustitución frente al transporte colectivo
Existe un consenso sobre los beneficios de tener un metro en la ciudad de Quito frente a otras alternativas de transporte colectivo	Se considera que en el transporte colectivo existe maltrato, se genera contaminación y es inseguro, por lo que ante la presencia de un sustituto superior se incrementaría el bienestar de la población analizada
Las empresas identifican como los principales beneficios el tiempo de movilidad y menor contaminación	El tiempo de movilidad en la ciudad es demasiado alto y existe la necesidad por disminuir ese tiempo.
Se considera que la construcción del proyecto puede generar dinamismo y aumento de ventas de las empresas, en especial las asociadas a la construcción, servicios y a las empresas que venden materiales de construcción	Existe un consenso sobre la necesidad de separar el proyecto de la política y de establecerlo como un proyecto de ciudad
DEBILIDADES	AMENAZAS
Existe poca información del proyecto en general y de como esto afectará a las empresas	Existe la percepción de que el metro generará tráfico y afectará la venta de negocios vecinos, de ocurrir estos hechos, pueden cambiar la posición de los grupos respecto al proyecto
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el alto costo que representa su construcción, mantenimiento y la necesidad de implementar un servicio de calidad.	Existe el temor de que se afecte zonas comerciales donde existe presencia de las empresas por la redistribución del tráfico de gente a lo largo de las estaciones ("que se maten zonas comerciales")
Si bien se considera la necesidad de que el proyecto sea de ciudad, actualmente la percepción es que es un proyecto político de la actual alcaldía	Existe desconfianza en torno a la transparencia en información y en contratación del proyecto
	Se plantea la necesidad de mantener un plan de inversiones para adquirir o reponer nuevas unidades y que no pase lo mismo que con el trolebus.

FODA HOGARES VECINOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
El ingreso familiar promedio de los hogares vecinos es de 811 dólares, cifra que cubre con el monto de la canasta familiar básica que se ubicó en 586 dólares en el mes de julio de este año.	El gasto mensual en transporte de los hogares vecinos es de aproximadamente 58,93 dólares, monto que representa el 10,19% del ingreso mensual percibido por las familias. Al tomar en cuenta tanto el ingreso como el gasto, se puede decir que los hogares vecinos pueden pagar una tarifa superior a la que actualmente pagan por el servicio de transporte.
Para el 57,8% de los hogares vecinos, el proyecto del Metro es la mejor opción para mejorar el sistema de movilización en la ciudad de Quito.	Los hogares vecinos toman alrededor de 45,21 minutos para llegar hacia la actividad principal, y toman aproximadamente 114,73 minutos en movilizarse diariamente. Bajo estas circunstancias, el Metro al cruzar la ciudad en 34 minutos en promedio, sería una mejor opción para la movilización.
Más del 70% de los hogares vecinos encuestados considera que la construcción del Metro tiene incidencias positivas tanto en las actividades personales como en las actividades laborales que desempeñan.	Una de las razones principales para tomar al bus colectivo como medio de transporte principal es el tiempo. De tal manera, el Metro sustituiría al bus colectivo por factor analizado.
El principal beneficio que la mayor parte de los hogares vecinos muestra (33%), es la posibilidad de llegar más rápido al destino. Por otro lado, el 73,4% de los hogares vecinos reconoce el impacto positivo al medio ambiente que se genera por el proyecto del Metro.	El nivel de satisfacción por el transporte colectivo de los hogares vecinos es regular. Al considerar que el 44,1% de los actores analizados mantiene este criterio, el Metro es una opción para cubrir las expectativas de las personas.
El 75,6% de los encuestados está dispuesto a asumir las incidencias mencionadas con el objetivo de que se lleve a cabo este proyecto ya que se considera se suma importancia para la ciudad.	Los hogares vecinos destacan factores negativos del actual medio de transporte, algunos de éstos son la falta de seguridad, la incomodidad, el maltrato e irrespeto que reciben, la contaminación y el hecho de que se comenten infracciones graves frecuentemente.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Si bien el 96% de los hogares vecinos conoce acerca del proyecto del Metro, el 70,7% aclara estar poco informado sobre el tema.	La aceptación del sistema Metro está condicionado al cumplimiento de los factores que los peatones consideran al momento de decidir por el medio de transporte en el cual se movilizan.
Entre las principales incidencias que se perciben por la construcción del Metro se menciona al tráfico que se generará. El 28,1% de los hogares vecinos encuestados, mantiene esta incidencia como la principal desventaja.	

FODA PEATONES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
El 71,3% de los peatones mantiene que el Metro es la mejor opción en materia de transporte para la ciudad.	Los peatones al tomar aproximadamente 43,69 minutos al día para llegar a la actividad principal y aproximadamente 98,14 minutos para movilizarse diariamente, considerarían al Metro como la mejor opción de movilización, ya que se proyecta cruzar la ciudad en 34 minutos.
Para los peatones, el proyecto del Metro tiene una incidencia positiva tanto para sus actividades personales como para sus actividades laborales, cada una con una participación de 69,9% y 71,1% respectivamente.	La razón principal para optar como medio de transporte principal al bus colectivo es el tiempo. En este sentido el Metro sustituiría al bus colectivo por el mismo factor analizado.
Uno de los principales beneficios identificados del proyecto del Metro es que se llegará más rápido a los lugares de destino.	El 47% de los peatones utilizan en promedio dos veces por día el medio de transporte señalado, en este sentido la frecuencia de uso del Metro se podría proyectar de la misma manera.
Se observa una clara predisposición y tolerancia hacia el proceso de construcción del Metro, es así que el 74,4% indica estar dispuesto a asumir las incidencias.	El 46,3% de los peatones no se encuentra del todo satisfecho con el servicio del bus colectivo, principalmente porque consideran que es medianamente seguro (39,6%), incomodidad (33,9%) y la alta generación de contaminación (41,8%)
DEBILIDADES	AMENAZAS
El ingreso familiar promedio de los peatones se encuentra en 583 dólares, monto levemente menor al costo de la canasta básica del mes de julio que se ubicó en 586 dólares.	Al ser el gasto mensual en transporte bastante bajo (29,45 dólares), el cual representa el 6,19% de su ingreso; los peatones resultarían impactados si la tarifa de transporte del Metro supera la cifra que actualmente se está pagando.
Si bien el 85,9% de los peatones conocen del proyecto del Metro, el 66,9% aclara estar poco informado sobre el tema.	La aceptación del sistema Metro está condicionado al cumplimiento de los factores que los peatones consideran al momento de decidir por el medio de transporte en el cual se movilizan.
Entre las principales incidencias que se perciben por la construcción del Metro se menciona al tráfico que se generará, pues el 21% de los encuestados, mantiene esta desventaja en primer plano.	

FODA USUARIOS TRANSPORTE COLECTIVO

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de este grupo para la construcción del metro. Esto hace que para el 67,5% el proyecto tendrá un impacto positivo.	Este segmento presenta de manera mayoritaria una satisfacción regular con el transporte colectivo (48,5%). En materia de seguridad el 44,1% considera que se puede calificar como regular a esta característica. El 42,6% lo encuentra incómodo, seguido por el 36,2% que lo considera regular. Esta evaluación refleja el interés que hay en este segmento por evaluar otras alternativas que se ajusten a sus necesidades.
Existe una buena predisposición y tolerancia para asumir las molestias causadas por la construcción del metro. El 74% manifestó estar dispuesto a tolerarlas.	A su vez, al optar por medios de transporte sanos con el ambiente, este segmento plantea en un 61,8% que el transporte colectivo de la ciudad genera contaminación y que a su vez el proyecto metro tendrá un impacto positivo en el ambiente (como lo afirma el 57% de la muestra).
El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad. El 70,9% lo considera la opción más adecuada.	Este segmento de la población destina en promedio más de 107 minutos en movilización si bien el tiempo es un factor que esperan del proyecto. Para ir al lugar de trabajo se destinan más de 48 minutos. Este segmento espera que el metro mejore el tiempo que les toma llegar a sus
Este segmento considera como principal beneficio el tiempo, ya que de manera mayoritaria, el 34,9% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
La mayor parte de esta población conoce que existe el proyecto (85,4%), pero plantean estar poco informados (72,2%).	Este segmento destina un presupuesto muy bajo para transportarse, de tal forma que su gasto es de 26,10 dólares, lo que representa el 5,61% de su ingreso. Esto incide en la disposición al pago que puede tener este segmento.
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el tráfico que generaría su construcción (lo que se da para un 23,2% de los encuestados), además de la elevada inversión que puede implicar el proyecto.	

FODA USUARIOS TAXIS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de este grupo para la construcción del metro. Esto hace que para el 64,6% el proyecto tendrá un impacto positivo.	Un aspecto de importancia para este grupo es el tiempo que le toma en taxi llegar a su destino, de tal forma que el 35,5% considera que no le toma mucho tiempo. Además, la frecuencia en la que pasan los vehículos también es importante. Estos son dos aspectos favorables del metro que deben explotarse.
Existe una buena predisposición y tolerancia para asumir las molestias causadas por la construcción del metro. El 75,5% manifestó estar dispuesto a tolerarlas.	Este segmento destina 135,49 dólares mensuales a transportarse, el 17,78% de sus ingresos, siendo el rubro más elevado. El tener una alternativa que satisfaga sus requerimientos permitirá mejorar el uso de su presupuesto.
El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad. El 68,9% lo considera la opción más adecuada.	
Este segmento considera como principal beneficio el tiempo, ya que el 34% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
La mayor parte de esta población conoce que existe el proyecto (89,6%), pero plantean estar poco informados (68,9%).	El 40% está por lo menos satisfecho con el transporte colectivo, lo que puede dificultar la disposición de uso de este segmento frente a una nueva alternativa.
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el tráfico que generaría su construcción (lo que se da para un 26,2% de los encuestados), además de la elevada inversión y de la afectación que puede darse frente a la actividad comercial.	Este segmento valora en gran medida la comodidad de su medio de transporte (71,2%), por lo que si no se percibe que el proyecto brinda este beneficio, la disposición a usarlo se reduce.

FODA USUARIOS VEHÍCULOS PRIVADOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apoyo y una posición favorable de este grupo para la construcción del metro. Esto hace que para el 74,1% el proyecto tendrá un impacto positivo dentro de sus actividades personales y para el 66,88% será beneficioso en lo laboral.	Este segmento presenta de manera mayoritaria una satisfacción regular con el transporte colectivo (43%). Además tienen diversas críticas frente al mismo al considerarlo inseguro (54%), irrespetuoso (41%) e incómodo 46%.
Existe una buena predisposición y tolerancia para asumir las molestias causadas por la construcción del metro. El 65,3% manifestó estar dispuesto.	Al compartir las rutas de la ciudad, este segmento considera que los conductores de transporte colectivo son infractores de las normas, de tal forma que para el 29% de los encuestados se cometen infracciones graves frecuentemente, mientras el 22% considera que son leves las infracciones frecuentes.
El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad. El 60,1% lo considera la opción más adecuada.	El 42% estima que el transporte colectivo genera demasiada contaminación y el 62% estima que este proyecto tendrá un impacto positivo en este campo.
Este segmento considera como principal beneficio el tiempo, ya que el 32,4% de los encuestados considera que esto le permitirá llegar más rápido a su destino, de la misma forma se identifican como otros beneficios el descongestionamiento del tráfico y la capacidad de transportar más pasajeros.	Este segmento destina más de 112 minutos al día en su vehículo, siendo una prioridad el tiempo y la comodidad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
La mayor parte de esta población conoce que existe el proyecto (93,5%), pero plantean estar poco informados (65,6%).	Además de la construcción del metro, las obras complementarias pueden afectar la posición de este segmento cuyo principal temor es el tráfico.
El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el tráfico que generaría su construcción (lo que se da para un 30,7% de los encuestados), siendo ésta uno de los principales problemas de la ciudad.	

FODA VIGILANTES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
El 74% de los vigilantes consideran que el Metro es la mejor opción para dar solución a los problemas de congestión y transporte que vive la ciudad.	Los vigilantes requieren de aproximadamente 43,69 minutos para llegar a la actividad principal y aproximadamente 98,14 minutos para movilizarse diariamente. Al considerar que el Metro proyecta cruzar la ciudad en 34 minutos, ésta sería la mejor opción para los vigilantes.
Para los vigilantes, el proyecto del Metro tiene un impacto positivo tanto en sus actividades personales como en sus actividades laborales. Cada una cuenta con una participación de 50% y 46% respectivamente.	Para los vigilantes el principal medio de transporte es el bus colectivo por la cercanía hacia el lugar de trabajo. Tomando en cuenta que los vigilantes encuestados trabajan cerca a las estaciones del Metro, el bus colectivo puede ser reemplazado por el Metro por esta característica, además del tiempo que es otro factor importante.
La mayoría de los vigilantes de las diferentes estaciones (34,9%) coinciden en que la principal ventaja de la construcción del Metro es que se podrá llegar más rápido al destino objetivo. De igual manera, el 63% resalta las incidencias positivas hacia el medio ambiente.	
Se observa una clara predisposición y tolerancia hacia el proceso de construcción del Metro. El 77% de los vigilantes está dispuesto a asumir las incidencias del proyecto.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
El ingreso familiar mensual de los vigilantes es considerablemente bajo, pues se ubica en 374 dólares, monto que no alcanza a cubrir el costo de la canasta básica que se situó en 585,81 dólares para el mes de julio de este año.	El gasto mensual de los vigilantes destinado a movilización es de 19,42 dólares, cifra que representa el 5,87% del ingreso familiar percibido. Tomando en cuenta que este gasto es considerablemente bajo, los vigilantes resultarían impactados si la tarifa de transporte del Metro supera la cifra que actualmente se está pagando por movilización.
Si bien el 75% de los vigilantes tienen conocimiento del proyecto del Metro, el 70% aclara estar poco informado sobre el tema.	El 41% de los vigilantes se encuentra satisfecho con el servicio de transporte colectivo, esto se debe en gran medida al trato respetuoso que perciben, la comodidad, y el poco tiempo que se demoran en llegar a su destino. Esto implica que los vigilantes a pesar de que consideran que el Metro es necesario, no sienten urgencia por la construcción de éste.
Entre las principales incidencias que se perciben por la construcción del Metro se menciona al tráfico que se generará, pues el 25,3% de los encuestados, mantiene esta desventaja en primer plano.	

8. ESTRATEGIA DE COMUNICACION.

8.1 ALCANCE

El presente proyecto esta estructurado bajo el siguiente proceso.

Generación de un Brand Key para Metro de Quito
Determinación principales actores
Estrategia de Comunicación
Propuesta de implementación por actor social

8.2 DEFINICIONES

El Brand Key es una herramienta bajo la cual después de un análisis de las percepciones de los grupos de interés, se determinan las bases para la creación de la arquitectura de una marca, que tienen como objeto guiar el mensaje a ser implementado en las campañas de publicidad.

- **DAFO**

Análisis estratégico del proyecto Metro de Quito, en función de las percepciones de los actores encuestados.

- **INSIGHTS**

Extrapolación de las respuestas de los actores encuestados, realizando combinaciones e interpretaciones que nos permitan generar percepciones de una manera intuitiva.

- **DRIVERS**

Basado en la puntualización de cada uno de los insights, se construyen drivers, que resultan ser los motivadores específicos sobre los cuales los insights se transforman en acciones.

- **BRAND DNA**

Modelo para la generación de una propuesta de valor a nivel comunicacional para la marca. Se basa en la identificación de las características percibidas y esperadas, concatenadas para crear un mensaje consistente.

- **INTRINSECOS**

Características físicas, tangibles y reales del producto.

- **EXTRINSECOS**

Características o atributos emocionales del producto que se sustentan en los valores intrínsecos.

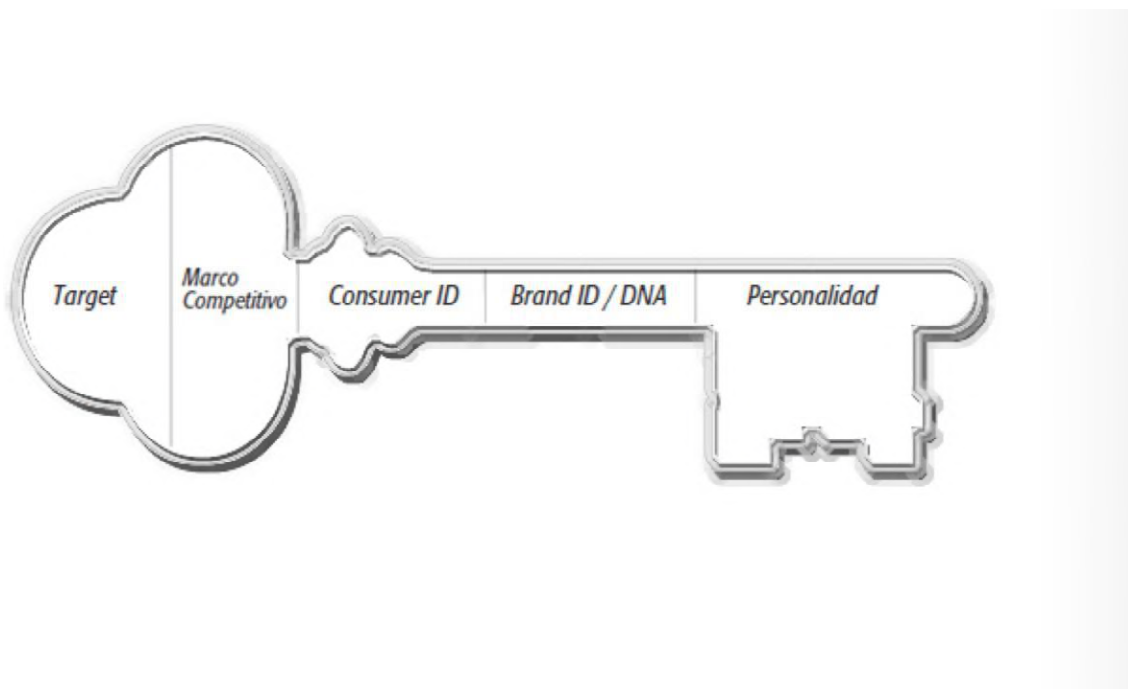
- **VALORES**

Identificación de los principios que nos permiten orientar el comportamiento en función de las características propias de la marca.

- **PERSONALIDAD DE MARCA**

Propuestas de comportamiento y actitud de la marca, construidas sobre los valores que busca transmitir.

8.3 BRAND KEY



8.3.1 GRUPO OBJETIVO

Ciudadanos de Quito que se verán afectados por la implementación del Metro de Quito, y sobre quienes queremos conocer sus percepciones y expectativas a fin de poder perfilar una estrategia de comunicación para mantenerlos a favor del proyecto.

En principio se seleccionan los siguientes actores

- Conductores de Taxis
- Conductores de Colectivos
- Vigilantes
- Ciclistas

- Peatones
- Usuarios colectivos
- Usuarios taxis
 - Hogares Vecinos
 - Dirigentes de Cooperativas de buses
 - Dirigentes de las Cooperativas de taxis
 - Administradores de estacionamientos
 - Policía Metropolitana
 - Empresas Públicas y Municipales de Obras y Servicios Públicos
 - Órganos reguladores y de Control
 - PYMES
 - Grandes Empresas
 - Gremios de profesionales y/o cámaras de producción y construcción
 - Líderes de opinión
 - Asociaciones y ONGs de movilidad
 - Académicos
 - Asociaciones de vecinos y Líderes barriales
 - Actores políticos
 - Propietarios de negocios vecinos
 - Vendedores ambulantes en el área de influencia

8.3.2 DAFO

DEBILIDADES	AMENAZAS
• FALTA DE INFORMACION • ALTA SEGMENTACION DE ACTORES • GENERARA PROBLEMAS EN EL TRAFICO	• PERCEPCION DE PROYECTO POLITICO • CAOTIZACION POR CONSTRUCCION • INTRANSIGENCIA DE TRANSPORTISTAS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• MENOR TIEMPO DE TRANSITO • MAYOR SEGURIDAD • MENOR IRRESPETO Y MALTRATO • OPCION MAS ADECUADA PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE TRANSITO	• SATISFACCION BAJA CON SISTEMAS ACTUALES DE TRANSPORTE • DESCONOCIMIENTO DE LOS ACTORES DE LOS DETALLES DEL PROYECTO • BENEFICIOS TANGIBLES

8.3.2.1 DEBILIDADES

- Falta de Información.- La mayoría de los actores conoce del proyecto del Metro pero únicamente de manera general, ya que no ha existido información detallada del mismo. Es una debilidad en tanto personas o grupos opuestas al proyecto y con alto nivel de influencia, pueden desinformar y no existe una contraparte activa.
- Alta segmentación de actores.- Existe un alto número de actores con características tanto demográficas como psicográficas muy distintas dentro del proyecto, lo que hace difícil la construcción de planes de comunicación personalizados por su costo y efectividad.
- Generará problemas de tráfico.- La mayor preocupación dentro de los actores sociales está la posibilidad de caotizar el tráfico de la ciudad al momento de la construcción y esto sumado a la percepción que ya existen demasiados vehículos circulando, se torna en una debilidad.

8.3.2.2 AMENAZAS

- Percepción de proyecto político.- El riesgo que el proyecto se convierta en un tema de agenda política, a favor o en contra, podría debilitar la posibilidad de generar empatía por el mismo, bajo los beneficios tangibles que este representa tanto para la ciudad, como para cada uno de los miembros de la comunidad.
- Caotización por la construcción.- La falta de conocimiento y comunicación de la real incidencia de la construcción sobre la vida diaria de los quiteños, podría convertirse en un problema real, que sin un adecuado plan de comunicación por etapas que involucre a la comunidad, será la principal fuente para perder adeptos.
- Intransigencia Transportistas.- Si bien al momento los actores demuestran actitud favorable hacia el proyecto, su nivel de incidencia sobre el ánimo general de la comunidad los convierte en un actor de cuidado. Son fácilmente manipulables por fuerzas políticas, lo que limita el entendimiento.

8.3.2.3 FORTALEZAS

- Menor tiempo de tránsito.- La principal ventaja de los sistemas de transporte actuales está en el tiempo, el metro mejorará significativamente esta variable y podemos capitalizar en ella.
- Mayor seguridad.- La mayor preocupación de los actores está en la seguridad al momento de utilizar los distintos medios de transporte. El Metro se presenta como una alternativa con mayores controles y mayor seguridad.
- Menor irrespeto y maltrato.- El transporte público actual se caracteriza por irrespeto al pasajero, normas de tránsito y un alto nivel de maltrato a los usuarios. El Metro se considera un medio “automático”, por lo que no existe la incidencia de las personas en el respeto a personas y normas de tránsito.
- Opción más adecuada para solucionar problemas de tránsito.- La percepción del Metro como la mejor opción para el tránsito de la ciudad es un valor que se ha adquirido y representa un eje importante para lograr soporte al proyecto.

8.3.2.4 OPORTUNIDADES

- Baja satisfacción con sistemas actuales de transporte.- las encuestas demuestran insatisfacción en los usuarios, por lo que el Metro se presenta como una gran solución al ser algo completamente distinto a los medios conocidos y utilizados actualmente.
- Desconocimiento de los actores de los detalles del proyecto.- Oportunidad para crear la imagen que nos sea más conveniente., promover los puntos fuertes y cubrir las debilidades en anticipación.
- Beneficio tangible.- Las características del Metro serán fácilmente percibidas por los actores, de manera inmediata y con amplia incidencia positiva sobre las quejas actuales, por lo que podemos generar expectativas innovadoras y fácilmente realizables.

8.3.2.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El marco competitivo, a nivel de percepciones, se presenta muy favorable para el proyecto, principalmente apoyados en el poco conocimiento del mismo y la alternativa viable que presenta a las variables que generan la mayor insatisfacción con las opciones actuales.

La amaneza más importante, a nivel comunicación, está en la posibilidad que el proyecto se convierta en un tema político, ya que se genera un ambiente combativo que deja por un lado los hechos para centrarse en posiciones.

El tener una alta dispersión de actores es una debilidad para la óptima comunicación personalizada con una relación costo/beneficio, pero dadas las características de ciertos actores se debe prever planes concretos para los mas relevantes.

8.3.3 INSIGHTS Y DRIVERS

INSIGHTS	El Metro es prosperidad	El transporte público tiene muchos inconvenientes	El tráfico me afecta	Los conductores (de transporte público) son irrespetuosos	La posible afectación de la construcción me pone intranquilo	Me siento orgulloso del desarrollo de mi ciudad proyecto
DRIVERS	Quito será como las ciudades “grandes”	Necesito soluciones para mejorar mi día a día	El Metro me hará optimizar mi tiempo	El Metro no depende del conductor	Se que es bueno, pero necesito estar informado de los avances	Puede ser parte del proyecto

8.3.3.1 INSIGHTS y DRIVERS

- El Metro es prosperidad.- El proyecto transmite valores importantes de prosperidad, crecimiento, desarrollo, siendo el driver una percepción que el proyecto coloca a Quito en otro nivel como ciudad. El Metro referencial es el de ciudades grandes como Nueva York o Madrid, y esos valores son extrapolados a nuestra ciudad gracias al proyecto.
- El transporte público tiene muchos inconvenientes.- El consumidor siente una maltrato, abuso y peligro que representan las opciones actuales de transporte. El driver por encontrar una solución lejana a lo que se tiene actualmente valoriza al proyecto del Metro, ya que por sus características propias no cae dentro del mismo modelo que los colectivos, la metrovía o el trolebus.
- El tráfico me afecta, la vida diaria está directamente relacionada con las limitaciones del transporte público y la poca planificación con la que se ha estructurado la ciudad por años, dando como resultado un problema importante de tráfico. El tiempo de viaje afecta las actividades diarias y se pierde tiempo en las congestiones. El driver El Metro me hará optimizar mi tiempo tiene una influencia directa en la calidad de vida y la productividad de las personas. Al reducir el tiempo de viaje, evadir el tráfico por viajar sub

terreno, la dinámica de las personas y sus círculos de relación ser verán beneficiados. Por ejemplo, si hoy a un padre de familia le toma 90 minutos para trasladarse desde el norte hasta Quitumbe y ese tiempo se verá reducido considerablemente, él tendrá más tiempo para compartir con sus hijos, lo cual le hará muy feliz y esto se verá traducido en mayor productividad para él a nivel individual y para la empresa en la cual labora a diario.

- Los conductores de transporte público son irrespetuosos, de las personas y las leyes de tránsito, y es un problema que no parece tener una solución inmediata. Si tomamos en cuenta que un alto porcentaje de los conductores solo tienen instrucción primaria o secundaria, se encuentran muchas justificaciones. El Metro no depende del conductor, se lo considera un medio de transporte automatizado en el cual no hay contacto ni influencia mayor del conductor, al tener su propia vía y controles automatizados se elimina el riesgo de irrespeto a las leyes de tránsito, a las normativas de funcionamiento, a la irresponsabilidad de los choferes.
- La posible afectación de la construcción me pone intranquilo. La limitada información disponible, genera dudas sobre el real impacto que el proyecto tendrá en la vida diaria y en la ciudad. El desconocimiento también genera la expectativa de que es bueno, pero necesito estar informado para sentirme tranquilo y no tener sorpresas. Al conocer lo que pasa, puedo planificar de mejor forma el cómo enfrentarlo. A mayor planificación y comunicación, menores sorpresas por parte de los afectados.
- Me siento orgulloso del desarrollo de mi ciudad con este proyecto, Quito se transforma. No cualquier ciudad tiene un Metro, solo las grandes ciudades en el mundo y ahora como quiteño puedo decir que mi ciudad también lo tiene, así que para ser parte de este proyecto puedo contribuir con paciencia y actitud positiva durante el proceso de construcción.

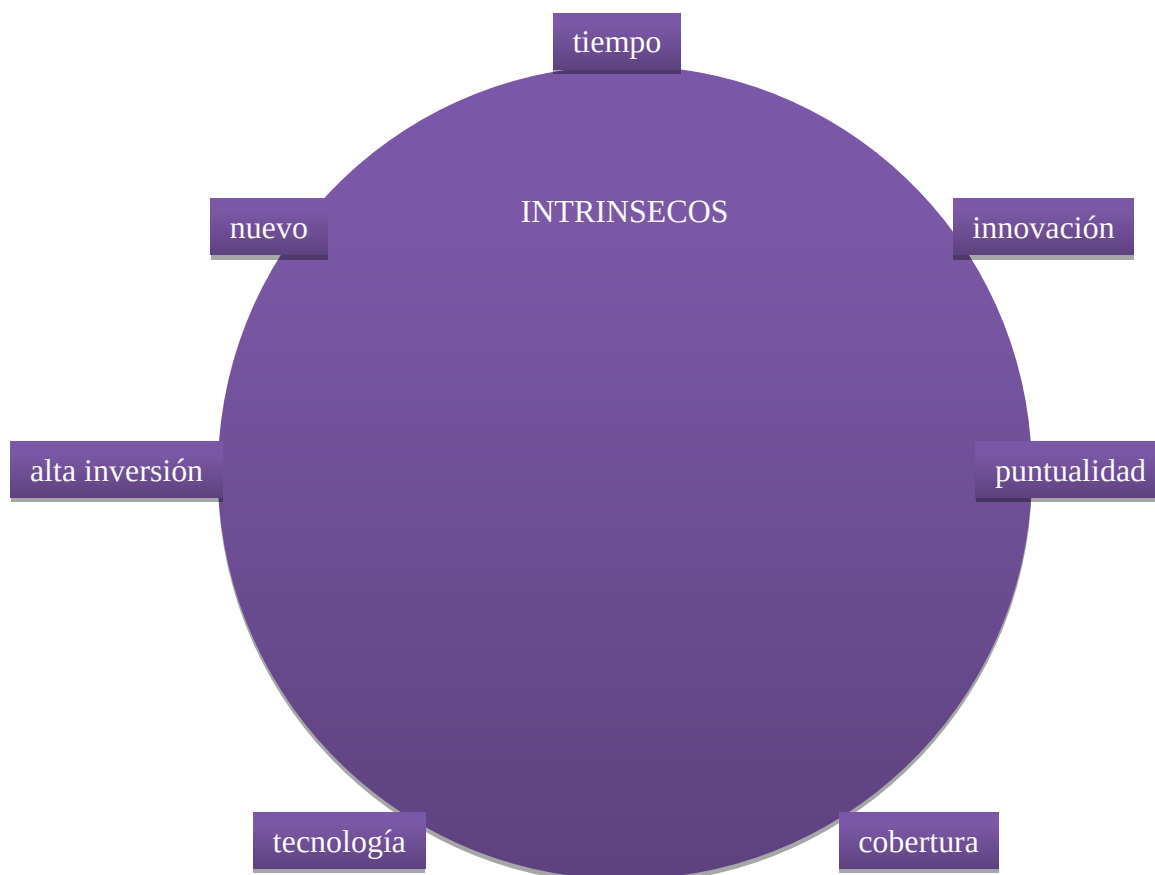
8.3.3.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El proyecto se presenta como una gran incógnita para los actores sociales, y a pesar de ello, tiene una aceptación general importante.
- El manejar la imagen de una alternativa fuera de lo conocido permite apalancar las frustraciones actuales con una solución salvadora, aunque el nivel de conocimiento sea mínimo.
- La poca información recibida hasta el momento, presenta un inminente nivel de expectativa, que debe ser manejado de manera oportuna para generar sentimientos favorables de sacrificio en el corto plazo para obtener un beneficio mayor a largo plazo.

8.3.4 BRAND DNA

Los valores intrínsecos son las características físicas o tangibles del producto o servicio, y nos sirven de sustento para la creación de la personalidad de la marca.

8.3.4.1 INTRINSECOS

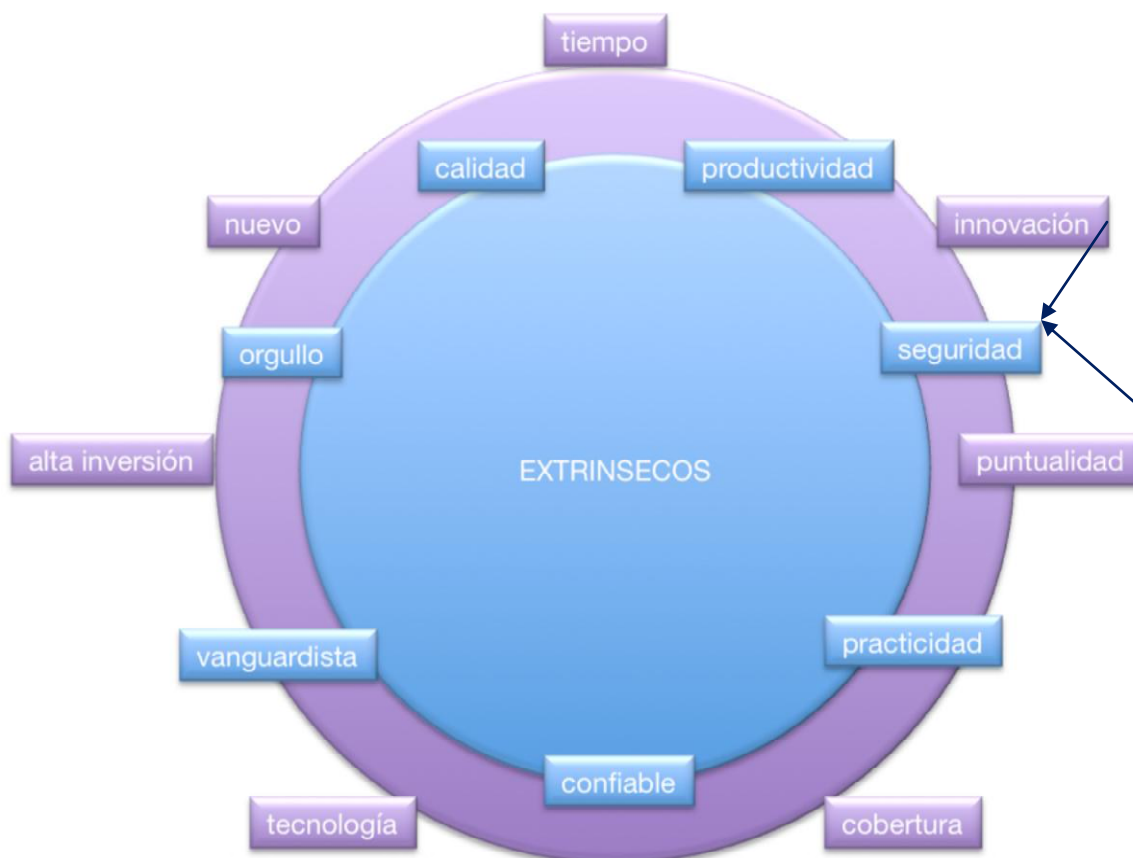


- **Tiempo.** Reducción inminente de los tiempos de tránsito al no tener que utilizar las vías normales y no realizar paradas intermedias.
- **Innovación.** El metro es un proyecto que trae cambios importantes a la manera en que nos transportamos en Quito, promoviendo una alternativa antes inexistente.
- **Puntualidad.** El metro es un sistema que incurre en mínimos retrasos dentro de su programación, lo que permite una mejor planificación de las actividades diarias.
- **Cobertura.** El tramo mas importante y congestionado para la movilización entre sur y norte de Quito será abastecido por el servicio del Metro.
- **Tecnología.** Comparado con las actuales opciones de transporte público, el Metro trae grandes avances tecnológicos a la vida diaria de los usuarios
- **Alta inversión.** Un proyecto de alto costo, que transmite valores percibidos de un producto de alta gama

- Nuevo. Será en principio el Metro mas nuevo del mundo, lo que con lleva el uso de las últimas innovaciones en su área.

8.3.4.2 EXTRINSECOS

Los valores extrínsecos son los beneficios que percibe el cliente o consumidor y resultan de la agrupación de aquellas características tangibles antes descritas del producto o servicio.

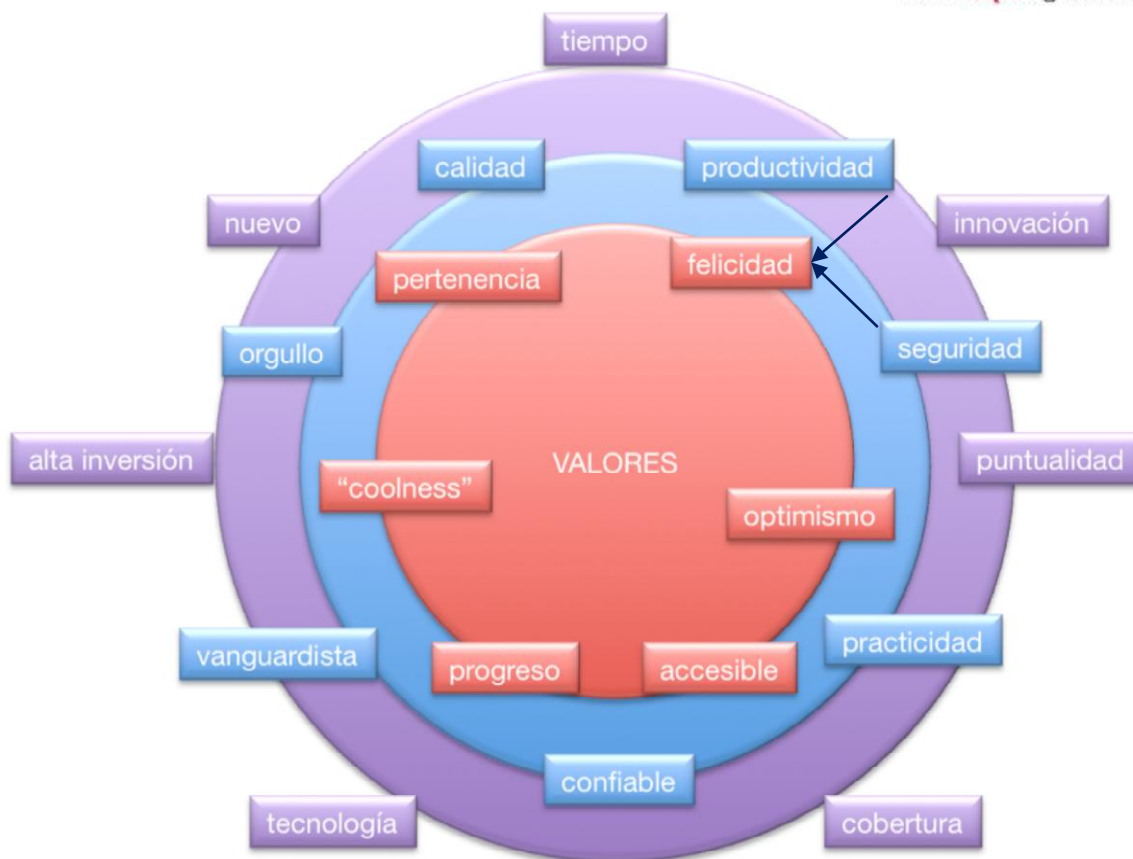


- Los beneficios tiempo e innovación se transmiten en productividad, al desperdiciar menos tiempo en movilización. Tanto para actividades laborales como personales y familiares.
- Innovación y puntualidad, brindan una sensación de seguridad al pasajero, no solo en términos de su bienestar físico, si no de la programación de su día.

- Puntualidad y cobertura, lo convierten en una opción práctica para ser utilizado como el medio idóneo de transporte.
- Cobertura y tecnología, transmiten un medio confiable.
- Los intrínsecos tecnología y alta inversión, presentan al proyecto como un medio vanguardista, de última generación, como en el primer mundo.
- Alta inversión y nuevo, presentan un proyecto imponente, de alta repercusión a todo nivel, generando un sentimiento de orgullo y pertenencia
- Nuevo y tiempo generan una percepción de calidad, alto nivel, y por lo tanto satisfacción.

8.3.4.3 VALORES

Una vez determinados los valores intrínsecos y los beneficios que éstos conllevan para el usuario, la siguiente fase en la arquitectura de marca, es la precisión de valores propios que generan en el grupo objetivo mediante la agrupación de extrínsecos.

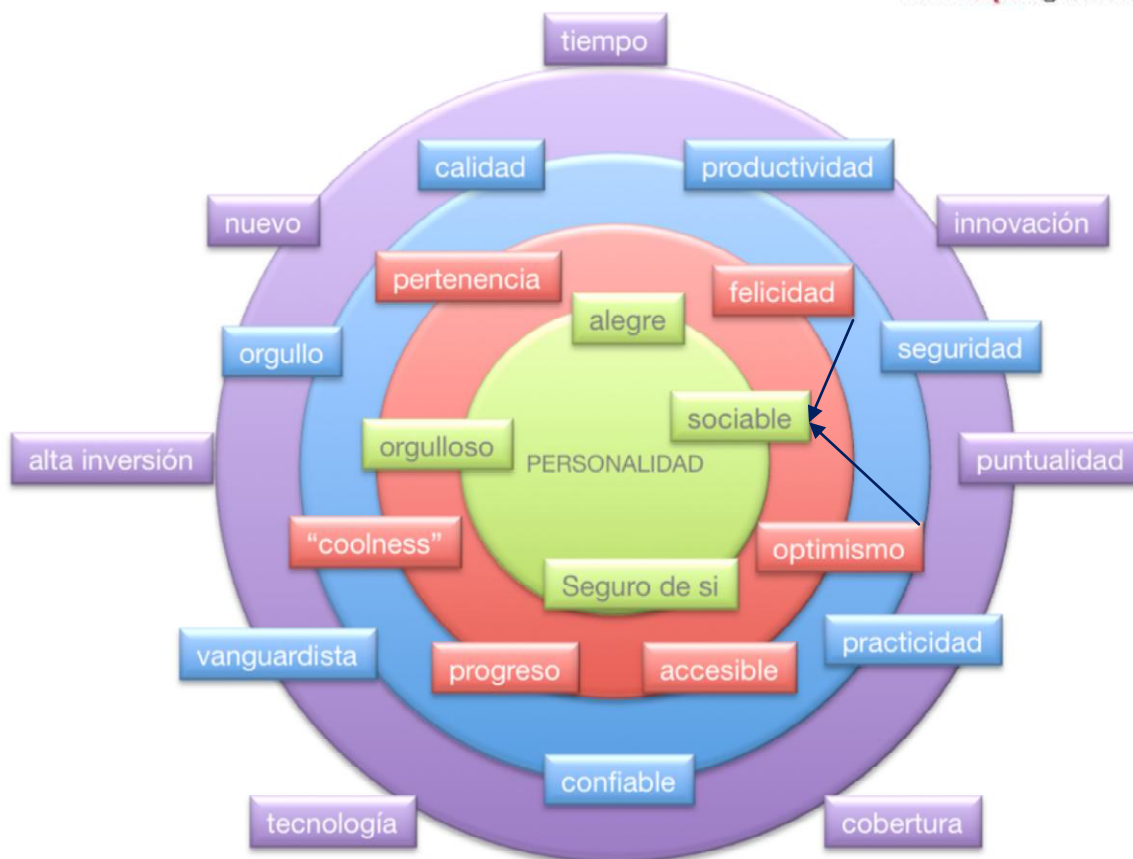


- Felicidad como valor proviene de un incremento tanto en productividad (profesional y personal) y el aumento en la percepción de seguridad en cuanto a movilización. La unión de estos extrínsecos afectan directamente al estado de ánimo de los pasajeros y es donde la marca Metro de Quito está en capacidad de producir sentimientos de felicidad.
- Optimismo proviene de poder prosperar con el apoyo de un sistema de transporte seguro y práctico. Menos complicaciones en movilización reducen los niveles de estrés, ya que los contratiempos y las frustraciones se ven aminoradas.
- Accesible, fácil de identificarse con el proyecto por que se presenta como algo confiable y practico, reduciendo las barreras de adopción. Además el trazado sobre las 16 estaciones previstas le permite a la marca construir sobre lo accesible que puede llegar a ser para los distintos grupos de interés. Capítulo a parte podría representar en cuanto a este valor, la tarifa que se fije, sin embargo, los 0,40ctvs, previstos como dicen los análisis realizados, son accesibles para gran parte de los beneficiarios por este nuevo sistema de transporte.

- Progreso resulta muy fácil de concluir desde un proyecto vanguardista que ha sabido transmitir confianza en todas sus fases de construcción de marca. Progreso además, es un valor fácil de acoger por parte del grupo objetivo y difícil de objetar por parte de los detractores.
- “Coolness” expresión de lengua inglesa que no tiene traducción precisa al español, pero transmite la actitud del proyecto, apoyada en su posición vanguardista y el orgullo que genera para los quiteños, este término puede ser construido fácilmente a través del tono en la comunicación. Para mejor explicación entiéndase como el opuesto a un comportamiento serio, aburrido, poco amigable.
- Pertenencia proviene de los extrínsecos calidad y orgullo. Un proyecto de estas características puede ser fácilmente adoptado por los quiteños como un emblema más de su ciudad, donde sus habitantes están acostumbrados a resaltar su rica historia arquitectónica y cultural, pero poco tienen que decir hoy por hoy sobre Quito en términos de vanguardia y modernidad.

8.3.4.4 PERSONALIDAD

La personalidad de marca, es el conjunto de características que se ven reflejadas en la las acciones de comunicación de la marca al interactuar con los distintos grupos de interés.



- De personalidad alegre. Un sentimiento de felicidad y pertenencia, que genera beneficios tangibles y emocionales importantes en la comunidad. Entiéndase alegre como parte de todas las acciones que en conjunto forman el tono de comunicación y buscan que la marca sea percibida como tal. Por ejemplo, un comercial de televisión alegre o la cromática con que se pintan las paredes de las estaciones o los mismos vagones del metro.
- Sociable desde todo punto de vista, sin embargo, al estar apalancado en valores como la felicidad y el optimismo, la característica de personalidad sociable se refiere a poder proyectar este bien común como un proyecto que tendrá influencia directa sobre la vida de todos los quiteños y quienes visiten Quito,
- Seguro de si. La marca Metro de Quito en relación a todos sus grupos de interés deber transmitir una imagen de confianza en sí mismo, de seguridad en sus distintas etapas desde la planificación hasta la operación, basada principalmente en los extrínsecos progreso y accesibilidad.
- Orgullosa. La actitud "cool" y el sentido de pertenencia general del proyecto generan empatía que permite desarrollar un sentimiento de orgullo al ser parte de un proyecto tan trascendental.

8.3.4.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- EL DNA de la marca debe ser utilizado como los pilares bases para las campañas de comunicación.
- Cada campaña debe mantener las características detalladas como personalidad para el tono de la comunicación
- Los distintos valores y atributos deben ser combinados de acuerdo al mensaje a ser transmitido, el mismo que debe estar alineado al medio, grupo de interés y momento en las etapas de comunicación.
- Los valores intrínsecos son las bases de los beneficios a ser promovidos en la comunicación.

8.3.4.6 BENEFICIOS, ATRIBUTOS Y VALORES POR ETAPAS

PRE CONSTRUCCIÓN

Durante la primera etapa del proyecto, es importante resaltar los atributos, beneficios y valores que sirvan para despertar mayor interés por parte de la comunidad y sus distintos actores. Buscando generar un sentimiento de expectativa positiva por el desarrollo del mismo.

Es por esto que durante esta etapa, se resalta lo relacionado a vanguardismo, progreso y novedoso.

CONSTRUCCIÓN

Esta fase es donde la comunicación será más estratégica, ya que surgirán inconvenientes e incomodidades para la ciudadanía, aquí también es donde podrán aparecer los detractores del proyecto con el fin de politizar el proyecto y buscar adeptos en contra.

Por las razones antes expuestas y apoyándonos en los resultados de los estudios que demuestran a la gente “dispuesta a sacrificarse” a cambio de los beneficios que van a recibir, es muy importante que se resalten gran parte de los atributos tangibles del proyecto y los beneficios directos que va a recibir una vez concluido el proyecto.

Los más atributos más importantes a resaltar son aquellos que se derivan de la percepción actual de la gente en cuanto a su inconformidad respecto del transporte público, por lo tanto son: tiempo, seguridad, confiabilidad.

OPERACIÓN

Una vez concluida la segunda fase, la comunicación debe dirigirse hacia resaltar aquellos valores que nos orgullecen como quiteños del proyecto y hacen partícipes a la ciudadanía de una obra que la podrán usar y proclamar como suya. El tono de comunicación pasa de ser informativo a ser muy optimista y connotando alegría por parte de los usuarios.

En esta etapa se resaltan valores como felicidad, pertenencia, orgullo y calidad.

- El siguiente cuadro ilustra cada una de las etapas y como se pueden resaltar durante las mismas los distintos atributos, beneficios y valores, sin embargo esto no quiere decir que durante todas las fases de comunicación, se deje de construir sobre la personalidad de la marca en general incluyendo todos los elementos.

FASES	PRE CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	OPERACIÓN
ATRIBUTOS			
Tiempo		X	
Innovación	X		
Puntualidad		X	
Cobertura		X	
Tecnología	X		
Novedoso	X		
De alta inversión	X		
BENEFICIOS			
Productividad			X
Seguridad		X	
Practicidad		X	
Confiabilidad		X	
Vanguardismo	X		
Orgullo			X

Calidad			X
VALORES			
Felicidad			X
Optimismo	X	X	
Accesible		X	
Progreso	X		
“Coolness”			X
Pertenencia			X

8.4. DETERMINACION DE PRINCIPALES ACTORES

Para identificar los principales actores, en los cuales queremos concentrar la comunicación, se mapean los resultados de las encuestas y tabulaciones de los focus groups.

Es importante mencionar que la mayoría de actores sociales encuestados presentan uniformidad en las respuestas de la encuesta, lo que nos lleva a seleccionar los focos de atención en base a los siguientes criterios: Influencia, Interés y Posición frente al proyecto, descartando segmentaciones adicionales, especialmente en lo referente a las estaciones por no haber encontrado diferencias significativas.

Primero obtenemos una visión general de los grupos en base a las tabulaciones de las encuestas mapeadas en matrices de vectores. De este proceso se determinan como grupos posibles los que cumplan con los siguientes criterios.

Alta influencia (0.2 en adelante) Positivo (Posición)

Media Influencia (-0.3 a 0.2) Positivo (Posición)

Alta influencia (0.2 en adelante) Negativo (Posición)

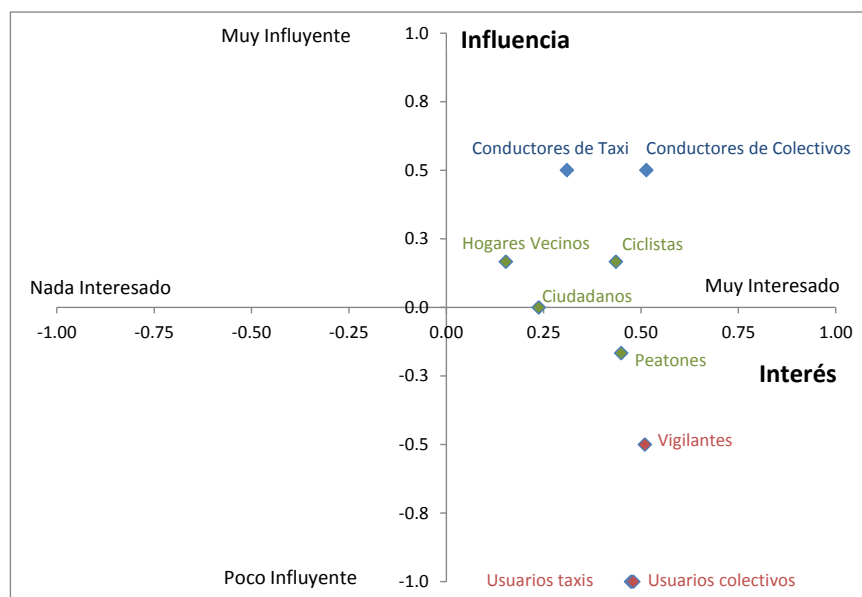
Seleccionados los actores, se procede a validarlos dentro de la Matriz RGV (Relacional para la Generación de Valor), con la cual validamos la selección en base a cinco (5) criterios: Disposición, Influencia, Conocimiento, Contacto y Credibilidad.

Los actores con un puntaje sobre los 91 puntos, se determinan como de relevancia comunicacional

Se presentan las matrices vectoriales totales y la Matriz GRV de los actores seleccionados.

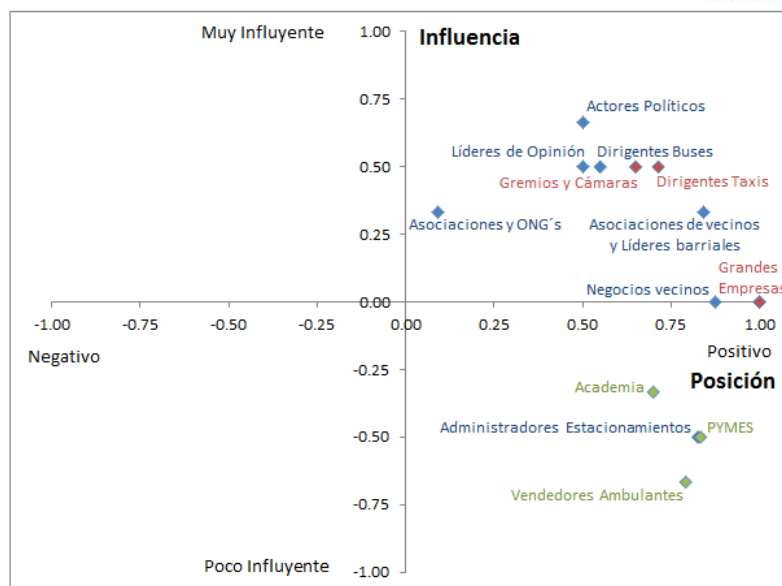
MATRIZ INTERES VS. INFLUENCIA

Nos permite visualizar a los grupos de acuerdo a su interés por el proyecto y el nivel de influencia o ruido que pueden generar con su posición. Para nuestro proyecto, se considera de importancia el segundo cuadrante superior, alta influencia y alto interés.



MATRIZ POSICION VS. INFLUENCIA

Nos permite visualizar a los grupos de acuerdo a su interés por el proyecto y su posición favorable o en contra hacia el proyecto. Para este ejercicio, se considera de importancia el segundo cuadrante superior, alta influencia y posición positiva.



8.4.1 MATRIZ RGV

La Matriz Relacional para Generación de Valor, es una herramienta bajo la cual de manera visual se identifican el nivel de importancia que cada uno de los actores tiene dentro del proyecto. Sobre los análisis de las encuestas se han mapeado a todos los actores y seleccionado los que presentan mayor puntaje en la Matriz RGV, ya que estos son considerados los críticos para la comunicación personalizada.

CONDUCTORES DE TAXI

VARIABLE	DISPOSICIÓN	INFLUENCIA	CONOCIMIENTO	CONTACTO	CREDIBILIDAD	NIVEL
RESULTADO						
PESO	30	30	10	10	20	
VALORACIÓN	85%	100%	85%	85%	100%	92.5

CONDUCTORES DE COLECTIVOS

VARIABLE	DISPOSICIÓN	INFLUENCIA	CONOCIMIENTO	CONTACTO	CREDIBILIDAD	NIVEL
RESULTADO						

PESO	30	30	10	10	20	
VALORACIÓN	92%	100%	87%	100%	87%	93,7

HOGARES VECINOS

VARIABLE	DISPOSICIÓN	INFLUENCIA	CONOCIMIENTO	CONTACTO	CREDIBILIDAD	NIVEL
RESULTADO						
PESO	30	30	10	10	20	
VALORACIÓN	100%	85%	96%	75%	96%	91,8

GENERAL

VARIABLE	DISPOSICIÓN	INFLUENCIA	CONOCIMIENTO	CONTACTO	CREDIBILIDAD	NIVEL
RESULTADO						
PESO	30	30	10	10	20	
VALORACIÓN	100%	50%	84%	85%	85%	78,9

8.4.2 CARACTERÍSTICAS GRUPO DE INTERÉS

Se seleccionan los siguientes grupos objetivos:

1. Hogares vecinos
2. Conductores de taxis
3. Conductores de buses
4. Dirigentes de buses
5. Dirigentes de taxis
6. Actores políticos
7. Líderes de opinión
8. Gremios y cámaras
9. ONG
10. Asociaciones de vecinos y líderes barriales
11. General

HOGARES VECINOS

Este es el grupo de interés que aunque muestra indicadores de poca influencia, y una posición positiva relativa ligeramente superior al resto de actores, es seguramente uno de los más afectados tanto en la etapa de construcción como operación. Por esto es importante que se dibuje un plan de comunicación que retroalimente permanentemente de contenido en las 16 estaciones.

CONDUCTORES DE TAXIS

Este grupo mantiene un promedio de edad sobre los 40 años, un nivel de educación secundario y un fuerte consumo de radio debido a su actividad comercial a la cual dedica en promedio 11 horas diarias. Los canales de comunicación se facilitan al ser un gremio organizado y estructurado en todo sentido. Con un 17% que evalúan de manera negativa al proyecto, es importante contar con un plan de acción dedicado.

CONDUCTORES DE COLECTIVOS

De perfil demográfico similar al anterior, dedica 18% más de su tiempo a trabajar en su unidad y no se informa de la radio con la intensidad de los taxistas. También organizado y estructurado, pero menos integrado al gremio y posiblemente más fácilmente influenciado. Llama la atención como su autoevaluación del servicio que prestan (seguridad, comodidad, etc.) es muy distinto a la percepción del resto de los actores.

DIRIGENTES DE TAXIS Y COLECTIVOS

Por su ocupación visualizan al Metro de Quito como un competidor fuerte y no ponderan la solución que puede representar para la comunidad. Politizados y cohesionados por naturaleza, este actor hace caso omiso de los medios ante intereses propios y más bien son sus máximos líderes quienes tienen la palabra. El uso de relaciones públicas es el medio más idóneo para buscar el diálogo ante la posible confrontación.

ACTORES POLÍTICOS, LÍDERES DE OPINIÓN, GREMIOS Y ONG.

Por los cargos que ocupan o han ocupado, estos actores son los más conscientes del problema y la poca planificación que ha sufrido la ciudad en este aspecto, sin embargo, son quienes más

consideran que las soluciones no parten desde la preocupación por mejorar la movilidad, sino son más bien objeto de una búsqueda permanente de votos y aceptación política. Igualmente, son poco influenciables por los canales de comunicación, ante sus posiciones ya adoptadas frente al proyecto.

ASOCIACIONES DE VECINOS Y LÍDERES BARRIALES

Hay que diferenciar las asociaciones y líderes de los barrios afectados durante la construcción de quienes no lo estarán, estos últimos si bien pueden tener una posición a favor o en contra del proyecto, no se verán afectados directamente como quienes sí están cerca de las 16 estaciones. Si no hubiere una asociación estructurada hasta el momento de inicio de la construcción, lo más probable, es que a partir de ella, sí se conformen las mismas. Por lo que al igual que con Hogares Vecinos, en este caso la fluidez y anticipación de comunicación es clave.

GENERAL

El público en general se divide en dos grupos, los que por sus condiciones son o serán usuarios del Metro y actualmente utilizan otros medios de transporte público y los quiteños en general que independiente del uso o no directo del Metro, al ser parte de la comunidad serán parte del proyecto.

Los ciudadanos en general al ser usuarios del transporte público, no tienen una buena percepción del mismo y lo califican como inseguro, contaminante, y se sienten maltratados; por lo que su predisposición a la solución es alta, sin embargo el poco conocimiento del proyecto pone en riesgo que si no se actúa rápidamente reforzando los valores de marca, se puedan generar opiniones contrarias en base a actores políticos que no apoyan la construcción del Metro.

El Quiteño en general al momento está alejado del proyecto como tal, por lo que es imperante llevarlo al lado positivo en su posición al proyecto, y convertirlo en un embajador de un Quito vanguardista.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Por las características de los grupos de interés, recomendamos trabajar con el público en general como foco comunicacional, ya que no se presentan mayores diferencias entre los grupos seleccionados.

La falta de conocimiento del proyecto mantiene a todos los actores expectantes, por lo que una campaña de comunicación bien estructurada y oportuna permitirá el moldear percepciones y expectativas.

Grupo Primario: Público en General,

8.5. ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

8.5.1 OBJETIVO

Mantener un alto nivel de apoyo de la comunidad al proyecto durante las distintas etapas de su implementación

8.5.2 ESTRATEGIA

Presentar al Metro de Quito como uno de los iconos principales de la ciudad, promoviendo un sentimiento de orgullo y adhesión al desarrollo de la Ciudad,

Generar comunicación para Quiteños, apelando al sentimiento de comunidad y apropiación del proyecto, no es para la ciudad, es para quienes forman parte de la misma. De esta manera se acerca el proyecto a la gente y se compromete el apoyo al mismo, ya que si no apoyo al Metro, no soy quiteño.

Diferenciar la comunicación de acuerdo a las distintas etapas de implementación, y trabajar medios y mensajes específicos para los grupos de interés seleccionados como estrategia de soporte a la propuesta comunicacional general.

8.5.3 IMPLEMENTACION

8.5.3.1 ETAPAS

Las siguientes etapas del proyecto se consideran como requirentes de campañas de comunicación diferenciadas. El alcance de este documento hace referencia a las estrategias de comunicación para el arranque del proyecto, sin embargo se describen todas las fases en las cuales la comunicación necesita de objetivos y estrategias diferenciadas, pues el comportamiento de los actores y sus percepciones frente a la construcción del Metro de Quito son cambiantes, dinámicos y sujetos a las experiencias tanto vivenciales como de comunicación que se van dando conforme se avanza en el proyecto.

ARRANQUE DEL PROYECTO

Anticipación al trabajo de construcción a fin de poner en alerta a la población y buscar el apoyo al proyecto, considerando que los inconvenientes que presenta la construcción son temporales para el desarrollo de este icono de la ciudad. Apelar al sentimiento de un buen quiteño colaborador.

CONSTRUCCION ESTACIONES (antes, durante y después)

Antes.- Comunicación directa con los sectores directamente afectados

Durante.- Mantener informado de los avances y presentar hitos de cumplimiento

Después.- Agradecimiento por la colaboración e involucramiento en el orgullo de estar un paso mas cerca.

CONSTRUCCION TUNEL (antes, durante y después)

Antes.- Explicación del proyecto y la tecnología aplicada

Durante.- Mantener constante información sobre el estado del proyecto

Después.- Presentación del gran hito al tener la obra finalizada

INCIO DE OPERACIONES (antes y durante el primer trimestre)

Antes.- Información de los avances en los detalles finales de la obra y preparación de la gran inauguración. Generar expectativa por ser parte de un hecho que transformará la vida del quiteño.

Durante primer trimestre.- Comunicación continúa de indicadores de éxito del proyecto.

8.5.3.2 EQUIPO RECOMENDADO

Implementar un Comité de Comunicación que tenga como función mantener la comunicación dentro de los parámetros establecidos en el Brand Key, y validar las propuestas de campañas contra esta estructura. El Comité debe estar conformado por un experto en marketing, un experto en comunicación, un representante del Municipio, un representante de la comunidad, un representante de la empresa constructora y un representante de la empresa consultora.

Contratar una Agencia de Publicidad para el desarrollo creativo e implementación de las campañas. Por las características del proyecto, la arquitectura de marca y los grupos de interés se recomienda una Agencia que tenga reconocimiento por el manejo de campañas poco tradicionales. Queremos impartir una imagen de modernidad, vanguardismo e innovación, y el uso de publicidad tradicional no entra dentro de estos parámetros.

Se propone convocar a un concurso abierto para agencias a las cuales se entregará un brief general con el Brand Key, estrategia general de comunicación y características de los actores principales. En un plazo de 10 días deben presentar una propuesta creativa y gráfica, la recomendación del uso de medios, inversión necesaria para cumplir los objetivos y credenciales del equipo a cargo del proyecto en caso de ser seleccionados. En un foro abierto, el Comité conocerá las campañas y en sesión posterior determinará el ganador.

8.5.4 ESTRATEGIA DE MEDIOS

Los resultados arrojados por el estudio en cuanto al consumo de medios y fuentes de información son muy similares para todos los grupos de interés, detectando a la televisión como medio principal seguido de prensa, radio y ya más lejos el Internet. Razón por la cual si bien deberá existir un plan de comunicación general, también se debe contemplar el uso de medios bidireccionales, que más que asociados con los resultados de las encuestas, nos permiten mantener constantemente informados a los stakeholders más afligidos.

Es importante recalcar que el mensaje de comunicación deberá ser consistente para todos los grupos de interés, durante todas las etapas de construcción y en todos los medios que se implemente, las diferencias estarán concentradas en los valores de marca ya descritos, que se resaltarán en mayor o menor medida de acuerdo al uso del medio por el cual nos vamos a comunicar y con quien vamos a interlocutar.

Las estrategias de comunicación serán dirigidas bajo los siguientes modelos:

- **Above The Line (ATL):** Medios masivos de alto alcance, gran cobertura y generalmente unidireccionales. Estos medios no requieren una acción por parte de la audiencia como por ejemplo, la televisión, el radio, la prensa.
- **One to One (101):** Medios de contacto por canales alternativos, personalizados y baja cobertura. Estos son generalmente bidireccionales, es decir se miden en base a la tasa de respuesta o conversión de la audiencia. Entre estos los más importantes son, el call center, el digital (portales, redes sociales, etc.), el correo directo.
- **Relaciones Públicas (RRPP):** Utilizada como estrategia de comunicación que fortalece, construye o modifica la imagen positiva hacia el proyecto. Utiliza portavoces, exposiciones, eventos y “free press” como plataforma para atacar principalmente gremios, cámaras, etc.

MATRIZ POR ACTOR

	HOGARES VECINOS	CONDUCTORES TAXIS	CONDUCTORES COLECTIVOS
DNA	PERTENENCIA OPTIMISMO VANGUARDISTA COOLNESS	OPTIMISMO PERTENENCIA SOCIABLE	ALEGRE SEGURO DE SI ORGULLOSO
MEDIO PRINCIPAL	101	ATL	ATL
RECOMENDACIÓN	KIOSKOS EN BARRIOS REGISTRO A SMS REGISTRO A TWITTER Y FACEBOOK	RADIO DEPORTIVAS PERIODICOS TABLOIDES VALLAS ACTIVACION COOPERATIVAS	RADIO MUSICALES ACTIVACION SEMAFOROS

	DIRIGENTES	ACTORES POLITICOS	ASOCIACIONES
DNA	PRODUCTIVIDAD PERTENENCIA	VANGUARDISTA COOLNESS PROGRESO	SEGURIDAD CALIDAD CONFIABLE
MEDIO PRINCIPAL	RRPP	RRPP	101
RECOMENDACIÓN	BOLETIN MENSUAL FOROS CANALES DIGITALES PARA RESPUESTA INQUIETUDES	BOLETIN MENSUAL PARTICIPACION FOROS CANALES DIGITALES PARA RESPUESTA INQUIETUDES	REUNIONES COMUNITARIAS APOYO PARA MINIMIZAR IMPACTO DE CONSTRUCCION

	GENERAL
DNA	ORGULLO COOLNESS OPTIMISMO PRODUCTIVIDAD PERTENENCIA
MEDIOS	TODOS CON VARIACION EN EL MIX DEPENDIENDO DE LA ETAPA DEL PROYECTO Y LA EVOLUCION DE LA ACEPTACION
RECOMENDACIÓN	LA COMUNICACIÓN DEBE CENTRARSE EN TRANSMITIR EL PROYECTO COMO UN PROYECTO DE ORGULLO PARA LOS QUITENOS, Y NO UN PROYECTO PARA LA CIUDAD. EVITAR EL RESALTAR LOS INTRINSICOS Y CONCENTRARSE EN TRANSMITIR LOS VALORES DE LA MARCA, PARA QUE LOS QUITENOS SE APROPIEN DE ELLOS Y LOS TOMEN COMO SUYOS. SE DEBE MANTENER UNA COMUNICACIÓN MODERNA, INNOVADORA FUERA DE LO TRADICIONAL, Y CON UN TONO COMUNICACIONAL QUE NO SE DESVIE DE LA PERSONALIDAD DE LA MARCA. USO INTENSIVO DE 101, REGISTRO DE PERSONAS PARA ESTRUCTURAR BASE DE DATOS Y MANEJAR COMUNICACIÓN SEGMENTADA. FUERTE USO DE REDES SOCIALES PARA INVOLUCRAMIENTO PERSONAS HASTA 35. CONCURSOS PARA MOTIVAR INTERACCION Y ELEVAR SENTIDO DE PERTENENCIA VIA PUBLICA CON PRESENTACION DE LOS AVANCES PARA MANTENER UNA CONSTANTE ACTUALIZACION DEL PROCESO DE CONSTRUCCION

9. ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

9.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

El presente documento se ciñe a los términos de referencia plasmados en el instrumento CLCC-UNMQ-2012-030, titulado "Estudio de Impacto Social y Formulación de la Estrategia de Responsabilidad Social para la Primera Línea del Metro de Quito", en su sección #5 "Contenido de los Productos Esperados", en su punto 5 y a la parte correspondiente a "Productos Entregables de la Consultoría", especificados en lo que se denomina allí como "Cuarta Etapa".

2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO MODELO DE GESTIÓN

La Constitución de la República del Ecuador, en sus artículos 66, literales 15 y 26; art. 204, 278, lit.2; introduce el concepto de Responsabilidad Social como un requerimiento del ejercicio del derecho al desarrollo de actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental; mandato que debe ser implementado en el marco de un nuevo modelo de desarrollo para el país. La Responsabilidad Social compete al Estado, gobierno local, empresas, etc., en términos de que deben ser socialmente responsables al momento de tomar sus decisiones y realizar sus actividades, incorporando el concepto de ciudadanía organizacional responsable.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROYECTO

La implementación del Proyecto PLMQ implica generar a nivel urbano un espacio de encuentro entre el crecimiento económico y el desarrollo social y adoptar un nuevo enfoque de gestión empresarial en el ámbito público que compagine beneficios, responsabilidad social y desarrollo sostenible. La responsabilidad social se convierte en el eje transversal en la gestión de la PLMQ y está en relación directa con el compromiso de la Alcaldía de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del DMQ. En la implementación del Proyecto PLMQ, la UNMQ incorporará un modelo de gestión con enfoque de responsabilidad social, que potenciará el diálogo con los distintos grupos de interés (involucrados) y contribuirá al desarrollo de una cultura ciudadana en torno al Metro (Cultura Metro).

En el marco del Diseño Conceptual del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) para la ciudad de Quito, desarrollado como parte de los estudios de factibilidad, el Metro se inserta como eje articulador de dicho sistema y será el principal modo de transporte de pasajeros de la ciudad.

El Diseño del SITM incorpora además a los actuales modos de transporte masivo como los denominados sistemas de capacidad troncalizados o BRT's (Bus de Tránsito Rápido); y, al sistema de buses convencionales que servirán a la ciudad en sentido transversal y longitudinal, con los cuales se complementa una oferta de transporte moderno, eficiente y sostenible orientada a aliviar la creciente demanda de movilidad en la ciudad.

El trazado de la Primera Línea contempla un recorrido de 22 Kilómetros totalmente subterráneos, desde la Estación Quitumbe, al sur, hasta la Estación El Labrador al norte de la ciudad, con un total de 15 estaciones. Todas las estaciones serán construidas en espacios públicos como parques, canchas deportivas, bulevares y avenidas, sin afectar mayormente las actividades regulares de la ciudad.

4. ¿QUÉ ES REPONSABILIDAD SOCIAL? CONCEPTO, FUNDAMENTOS, CRONOLOGÍA Y TRAYECTORIA HASTA SU CONSOLIDACIÓN ACTUAL

Innumerables son las definiciones que se han dado acerca de la responsabilidad social y de la responsabilidad social empresarial. En la publicación efectuada, en septiembre de 2005, por el Banco Interamericano de Desarrollo BID, junto a IKEI, contamos veintiún definiciones, sólo en Latinoamérica.

Desde ese tiempo hasta ahora ha madurado el concepto, sin restringirse hacia lo meramente "empresarial", recogemos dos que, a nuestro criterio, son las que mejor engloban y precisan la definición de responsabilidad social.

5. Definición de RS del Libro Verde de Bruselas

La COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS publica un informe, denominado "libro verde", con el objetivo de fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, el 18 de julio de 2001 y su definición reza así:

"Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores".

6. Definición propuesta por el grupo mundial de trabajo para el desarrollo de la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social (Año 2007).

Es la responsabilidad de una Organización por los impactos de sus decisiones, actividades, productos y servicios, en la sociedad y en el medio ambiente, a través de su comportamiento ético y transparente que es coherente con el Desarrollo Sostenible y el bienestar de la sociedad; se responsabiliza por las expectativas de sus partes interesadas (stakeholders); es obediente en la aplicación de las leyes y consistente con las normas internacionales de conducta; está arraigado al interior de su Organización y trasciende hacia sus relaciones operacionales.

CONSTRUCCIÓN, TRAYECTORIA Y CRONOLOGÍA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como podemos verificar en ese par de conceptos actuales, de hace menos de una década, la definición de Responsabilidad Social, como la concebimos ahora, es relativamente nueva. La última docena de años son más que suficientes para cubrir la trayectoria y el avance –formal- que ha tenido este concepto que, por su amplitud y vastísimo espectro, no tiene precedente pues, hasta ahora, sólo había constituido un acopio de importantes asuntos, pero tratados de manera aislada, particular y desarticulada como, por ejemplos: la calidad, la gestión medio ambiental, el clima laboral, la seguridad y salud ocupacional, entre varios, a más, obviamente, de la labor social caritativa, asistencialista y, en muchos casos, hasta substituta de las obligaciones gubernamentales, que varias organizaciones han venido aplicando como una iniciativa que parte de la decisión de algunos líderes consecuentes con su solidaridad y altruismo.

Sin embargo, los antecedentes primeros de la responsabilidad social se remontan a épocas pretéritas, inclusive, años antes de Cristo, siendo Aristóteles (384–322 A. C.), por ejemplo, la base fundamental en el campo ético de la responsabilidad social, con su “Ética a Nicomaco” y otros tratados más, como el de la “Retórica de Aristóteles”.

Las referencias y componentes de la responsabilidad social se originan en múltiples fuentes: la ética, la filantropía, la obra social, la caridad, la reputación, la imagen, el gobierno corporativo, el desarrollo del talento humano, la preservación del medio ambiente, la transparencia, la rendición de cuentas, la trascendencia de lo económico, más allá de lo simplemente financiero, las inclusiones de la cadenas de valor y la cadena de abastecimiento, las relaciones estratégicas con los grupos de interés (‘stakeholders’), más otros tantos elementos que se han ido sumando y, finalmente, hoy convergen espontáneamente en el auténtico concepto que logra integrar, de manera natural, con sentido común, a la estrategia de las organizaciones con la práctica de sus valores trascendentes, partiendo desde un plano filosófico, como son sus valores y principios, su visión y su misión, hasta la aplicación de indicadores numéricos y cualitativos, distribuidos en múltiples dimensiones que logran medir con certeza el estado situacional en responsabilidad social de una Organización.

Cabe resaltar el categórico aporte de la Iglesia Católica para la responsabilidad social, en particular, con sus encíclicas sociales que se remontan al siglo XIX, año 1891, con la "Rerum Novarum" del Papa León XIII, hasta la reciente "Caritas In Veritate" de Benedicto XVI, de junio de 2009. Karol Wojtyla, mejor conocido como Juan Pablo II, hoy siervo de Dios, en vía de santidad, publicó tres encíclicas referentes al tema: Laborem Exercens (1981), Sollicitudo Rei Socialis (1987) y Centesimus Annus (1991). Otro documento, publicado el 29 de junio de 2004, denominado "Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia" -sin embargo de que es "sólo" un compendio-, implica un profundo tratado que encuadra a la responsabilidad social dentro de un marco referencial, moderno, amplio e integrador, donde emplaza con estrictez, sin tapujos, a la globalización frente al desarrollo humano, al mal uso de los recursos económicos buscados como un fin donde la dignidad humana, la solidaridad y la búsqueda del bien común sucumben ante la ambición del poder y del poseer.

Hay que destacar también los **aportes de Kofi Atta Annan**, cuando secretario general de la Organización de las Naciones Unidas, en la reunión de Davos, del Foro Económico Mundial, de 1999, anunció la declaración de los Principios del Pacto Global que, en un inicio, fueron sólo nueve y, luego, en el año 2004, se advino el décimo principio, el de la lucha contra la corrupción; Kofi Annan también impulsó las Metas y Objetivos del Milenio (año 2000), firmada, a la sazón, por 192 países miembros, cuyo término convenido para haberlos logrado es, nada más, que el año 2015, penosamente se ha realizado muy poco.

Intentar, en medio de tantos importantes componentes históricos, una cronología completa de la responsabilidad social es ambiciosa pretensión; sin embargo intentaremos exponer algunos -de tantos- hitos, que estructuran la trayectoria y que han incidido, de manera significativa, en el afincamiento de la responsabilidad social que hoy preconizamos.

AÑO 400 A.C.

Tratados de ética y fundamentos para la retórica, por Aristóteles, como cimientos profundos en el campo de valores trascendentes para el comportamiento humano y para la **convivencia social**.

AÑO 1891

Publicación de la "Rerum Novarum", encíclica del Papa León XIII, en referencia al los derechos de los obreros y a las relaciones con sus empleadores, en la búsqueda de un trato justo y equitativo, en una atmósfera de respeto a la **dignidad humana** y a los legítimos intereses de la persona humana, en el marco de desarrollo industrial y de la economía aquella época.

AÑO 1930

Henry Ford, en EEUU, desarrolla un sistema novedoso mediante la fabricación de una gran cantidad de automóviles, de bajo coste, mediante la producción en cadena. El sistema combina la utilización de maquinaria altamente tecnificada y un gran número de trabajadores, en nómina, con salarios elevados. Resulta irónico, desde la óptica de la época actual, de crisis extrema, conocer que el visionario Ford confiaba en **el consumismo como un vital elemento de la paz**.

AÑOS 1917 – 1919

Constituciones de México y de Alemania (Weimar), que dieron origen al constitucionalismo social, que estableció el Estado de bienestar y reconoció los **derechos de los trabajadores, al igual que la función social de la propiedad** (Weimar).

AÑO 1931

El Papa Pío XI publica la encíclica Quadragesimo Anno sobre la **restauración del orden social** en perfecta armonía con la ley evangélica, como celebración de los cuarenta años de la publicación de la primera encíclica social Rerum Novarum.

AÑOS 1941 - 1942

Nace la ONU, antes de terminar la guerra, con la firma en 1941 de la Carta del Atlántico entre EEUU y Gran Bretaña. Se trata de un compromiso para crear una organización internacional, más amplia, que garantice **la paz** después de la guerra. En 1942 nace la expresión Naciones Unidas.

AÑO 1948

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la **Declaración Universal de Derechos Humanos** y solicitó a todos los Países Miembros que publicaran el texto de la Declaración y dispusieran que fuera "distribuido, expuesto, leído y comentado en las escuelas y otros establecimientos de enseñanza, sin distinción fundada en la condición política de los países o de los territorios".

AÑO 1961

El Papa Juan XXIII publica la encíclica "Mater et Magistra" donde advierte que la cuestión social tiene una dimensión mundial y que, así como se puede hablar de personas pobres, también se ha de hablar de **sectores pobres y naciones pobres**, sostiene que la **justicia y la equidad** exigen que los poderes públicos actúen para que las **desigualdades entre zonas económicamente más desarrolladas y menos desarrolladas** sean eliminadas, o disminuidas, y en las zonas menos desarrolladas se aseguren los servicios públicos esenciales.

AÑO 1962

Milton Friedman, Premio Nobel de Economía 1976. Su mecanicista y frío pensamiento: "la única responsabilidad social de la empresa es aumentar sus ganancias". Empresa y sociedad se entienden como dos entidades independientes, como si la empresa existiera en el vacío, separada de la sociedad donde actúa y de la cual depende. Este hombre de ciencia aporta con su pensamiento, para hacernos saber que hay corrientes, desde ese entonces, que **divergen del auténtico sentido** de lo que es, en realidad, la responsabilidad social.

AÑO 1967

Se publica la encíclica papal "Populorum Progressio" de Pablo VI. En ese contexto histórico, en el que los conflictos sociales han adquirido dimensiones mundiales, esta encíclica ofrece luces para comprender todos los aspectos de un **desarrollo integral del hombre y de un desarrollo solidario de la humanidad**.

AÑO 1972

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, con la resolución 1721, inicia los estudios de los efectos de los impactos de las operaciones de las **empresas multinacionales en los países en vías de desarrollo**.

AÑO 1972

Este mismo año, la empresa SINGER, lanza su **primer reporte social**, que ha sido reconocido como el primero en haberse edificado en el mundo.

AÑO 1972

Con el informe del Club de Roma "Los Límites del Crecimiento", y otros componentes, se produce la **Declaración de Estocolmo**, aprobada durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente Humano, que, por vez primera, introdujo en la agenda política internacional la dimensión ambiental como pesquisidora y limitadora del modelo tradicional de crecimiento económico y del uso de los recursos naturales.

AÑO 1976

Declaración de la OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) sobre **inversión internacional y empresas multinacionales**. La OCDE posee una base de datos de Perspectiva Económica, comprensiva y constantes macroeconómicas, cubriendo: gastos, comercio exterior, salida, empleo y paro, tasas de interés y tasas de cambio, la balanza de pagos, salidas e ingresos de gobierno y la deuda pública.

AÑO 1977

En Francia se edita la ley No. 77-769, por la que las empresas de más de 750 empleados (hoy, sólo, más de 300) son **obligadas a presentar un balance de responsabilidad social**.

AÑO 1983

La ONU estableció una Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, dirigida por una mujer sueca, Gro Harlem Brundtland, quien había sido nombrada primer ministro en su país. Bajo el nombre de "**Comisión Brundtland**", se inició una gama de estudios, mesas redondas y conferencias públicas en todo el mundo.

AÑO 1985

En Portugal se promulga la ley No. 141/85 por la que obliga a la presentación de **balances sociales** a las empresas con más de 100 empleados.

AÑO 1986

Un grupo llamado "Mesa Redonda de Caux", formado por expertos económicos originarios de EEUU, Japón, y Europa, desarrollan y difunden principios éticos para los negocios. En esta publicación se incluye el concepto de los "stakeholders" o **grupos de interés**, mejor entendido y conocido en la actualidad.

AÑO 1987

Se publica la encíclica "Sollicitudi Rei Socialis", de Juan Pablo II, que concentra el pensamiento y preocupación social de la Iglesia, orientada al **auténtico desarrollo del hombre y de la sociedad**, para que se respete y se promueva en toda su dimensión como persona humana.

AÑO 1987

Fue publicada la información generada en este tiempo bajo el nombre de "Nuestro Futuro Común" o también conocido como "Reporte Brundtland", en el cual se recalca que "la humanidad debe cambiar sus estilos de vida y la forma en que se hace el comercio, pues de no ser así, se iba esperar un **padecimiento humano y una degradación ecológica inimaginables**".

AÑO 1992

Se produce la llamada "Cumbre de la Tierra", **cumbre para el desarrollo sostenible**, donde se convino en que la protección del medio ambiente y el desarrollo económico y social eran esenciales para lograr el desarrollo sostenible teniendo en cuenta los "Principios de Río". Para conseguirlo, los líderes de todo el mundo aprobaron un plan general titulado "Programa 21". También se crea el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD).

AÑO 1992

Se crea la Norma ISO 14000, certificable por tercera parte, para la **gestión medio ambiental**.

AÑO 1995

Nace "CSR Europe", como respuesta al llamamiento del Presidente de la Comisión Europea, Jacques Delors. La misión de CSR Europe es apoyar a las compañías miembros en la **integración de la Responsabilidad Social Corporativa** en su modelo de negocio, cada día.

AÑO 1996

Una ley en Dinamarca exige que algunas de sus empresas que se cotizan en la bolsa de valores presenten sus **balances ambientales, verificados por auditores externos**.

AÑO 1997

Nace Global Reporting Initiative, una organización que guía la construcción de las **memorias de sostenibilidad**, fue creada por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas.

AÑO 1997

Se da el Protocolo de Kioto y su principal característica es que tiene objetivos obligatorios relativos a las **emisiones de gases de efecto invernadero** para las principales economías mundiales que lo hayan aceptado.

AÑO 1997

Se lanza la Norma SA800, por Social Accountability International (SAI), certificable por tercera parte.

AÑO 1999

Nace la Norma SGE 21, certificable por tercera parte, para un **sistema integral y completo de Gestión Ética y de Responsabilidad Social**, creada por Forética de España.

AÑO 1999

Es creado en EEUU el **Índice de Sostenibilidad Dow Jones**, primer índice que avala el desempeño financiero de las organizaciones en el campo de la sostenibilidad, con base en la llamada "Triple Bottom Line": dimensiones económica, social y medio ambiental.

AÑO 1999

Se anuncia por parte de Kofi Annan secretario general de la ONU, en el Foro Económico Mundial, en Davos, Suiza, el lanzamiento de 9 principios por los que abogarían las corporaciones en todo el mundo, documento llamado "Pacto Global". Estos 9 principios se agrupan en asuntos **de derechos humanos, derechos laborales y protección ambiental**.

AÑO 1999

Se lanza la Norma AccountAbility 1000 (AA100) que busca la **calidad transparente de la rendición de cuentas**, evaluación y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial.

AÑO 1999

OCDE lanza los Principios de Gobernabilidad Corporativa. OCDE es un foro único en donde los gobiernos de 30 economías democráticas trabajan conjuntamente para enfrentar los **desafíos económicos y sociales de la globalización** y al mismo tiempo aprovechar sus oportunidades.

AÑO 2000

A nivel europeo, la responsabilidad social se sitúa en la agenda de prioridades políticas de la UE tras la **Cumbre de Lisboa** de Consejos de Estado.

AÑO 2000

En la Cumbre del Milenio la ONU lanza las **Metas y Objetivos del Milenio**, con el compromiso de todos sus países miembros, de cumplirlos hasta el año 2015.

AÑO 2001

Se lanza el **Libro Verde** desde la Comisión Europea una de cuyas conclusiones es: "... El reto compartido por todos es construir una mejor y más buena sociedad como horizonte irrenunciable de los gobiernos, las organizaciones empresariales, las organizaciones ciudadanas y de los individuos que constituimos la Unión Europea".

AÑO 2002

Se publica la versión, en idioma español, del libro, de Naomi Klien, "No Logo: El Poder las Marcas", que es un ensayo que trata de analizar la **influencia de las marcas en la sociedad actual**. Su objetivo es analizar y documentar las primeras fases de resistencia al dominio empresarial y explicar el conjunto de condiciones económicas y culturales que han dado origen a dicha resistencia.

AÑO 2002

En Francia se lanza una ley que obliga a las empresas que juegan en bolsa a que, en sus **memorias anuales**, publiquen también sus causados impactos sociales y ambientales.

AÑO 2002

Se da la **Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sustentable**, por parte de "los representantes de los pueblos del mundo", reunidos en la Cumbre Mundial.

AÑO 2004

Se formalizan las reuniones y se integra el Grupo Mundial de Trabajo para la elaboración de la Guía **ISO 26000** de responsabilidad social.

AÑO 2004

El 24 de junio, en la Cumbre de los Líderes del Pacto Global, el Secretario General Kofi Annan, anunció que "a instancias nuestras, y luego de extensas consultas con todos los participantes que brindaron abrumadoras expresiones de apoyo, el Pacto Global a partir de este momento incluirá un décimo principio, **contra la corrupción**, que es un reflejo del Convenio de Naciones Unidas recientemente adoptado sobre el tema".

AÑO 2006

Se publica el llamado "Libro Blanco", donde **la responsabilidad corporativa pasaba a formar parte de la estrategia de crecimiento y empleo de la Unión Europea**. Además, anunciaba la creación de la Alianza Europea de la Responsabilidad Social Empresarial, una invitación abierta a las empresas que quieran comprometerse con la sostenibilidad en Europa.

AÑO 2008

Forética lanza su **tercera versión de la SGE 21**, norma certificable por tercer parte, sobre Gestión Ética y de Responsabilidad Social Empresarial.

AÑO 2009

Se publica la encíclica de Benedicto XVI "Caritas in Veritate", donde concede elementos guía para afrontar realidades de nuestra época, enmarcadas en el apocamiento de los valores trascendentes,

la **mal aplicada globalización**, la afectación del medio ambiente, la distribución inequitativa de la riqueza, la explotación de los recursos naturales y por el desprecio a la vida de las personas.

AÑO 2009

El grupo mundial de trabajo, en la reunión de Quebec, decide, luego de una votación de los países miembros de ISO, avanzar al documento "DIS", último proceso antes de la publicación oficial de la Guía ISO 26000 de responsabilidad social, tras haber construido, analizado y discutido, exhaustivamente, cuatro versiones y un CD (Committee Draft document) de la Guía ISO 26000 de responsabilidad social.

AÑO 2010

El 1^º de noviembre, en Copenhague, Dinamarca, se libera la **Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social**, como una guía para el tema, no es una norma certificable, ni es un sistema de gestión, no solo es aplicable para empresas sino para todo tipo de organizaciones.

El concepto de la norma ISO 26000 RS es el que acogeremos como nuestro, porque Ecuador, como miembro activo de ISO, votó positivamente y apoyó con su contingente técnico a través de su Comité Espejo para la construcción de esta Guía de RS:

Es la responsabilidad de una Organización por los impactos de sus decisiones, actividades, productos y servicios, en la sociedad y en el medio ambiente, a través de su comportamiento ético y transparente que:

- ***Es coherente con el Desarrollo Sostenible⁷ y el bienestar de la sociedad;***
- ***Se integra, en mutuo beneficio, a las expectativas de sus partes interesadas (stakeholders⁸);***
- ***Es obediente en la aplicación de las leyes y consistente con las normas internacionales de conducta;***
- ***Está arraigada al interior de su Organización;***
- ***Trasciende hacia sus relaciones operacionales, incluyendo su ámbito de influencia y su 'supply chain'.***

⁷ **DESARROLLO SOSTENIBLE:** el objetivo del desarrollo sostenible es 'satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las necesidades propias'.

⁸ **STAKEHOLDER:** también llamado Grupo de Interés, es una persona, o un grupo de personas, que pueden verse impactados por la Organización o que pueden impactar a la Organización.

9.2 DOS CONSIDERACIONES PREVIAS PARA LA RS EN UNMQ

1. ETAPAS DEL PROYECTO

La Estrategia de Responsabilidad Social para el proyecto, al igual que los lineamientos propuestos para el sistema de gestión social, educativa y cultural, deberá adaptarse, con ciertas variaciones y especificidades, a las etapas descritas a continuación.

1.1. ETAPA I: PRE CONSTRUCCIÓN

Con sus características propias, quizá de menor impacto –tangible- que las dos etapas posteriores, siempre que se tomen previsiones de manera eficaz; por eso constituye la más importante, donde se tomarán previsiones y se trabajará de manera proactiva y propositiva; esta etapa debe definirse con base en un diagnóstico a profundidad en RS, que coadyuva a una primera línea de base: examen y análisis de la situación actual en RS; luego, está marcada por la planificación y, por último, por la estructuración formal de plataforma para ésta y las dos etapas siguientes.

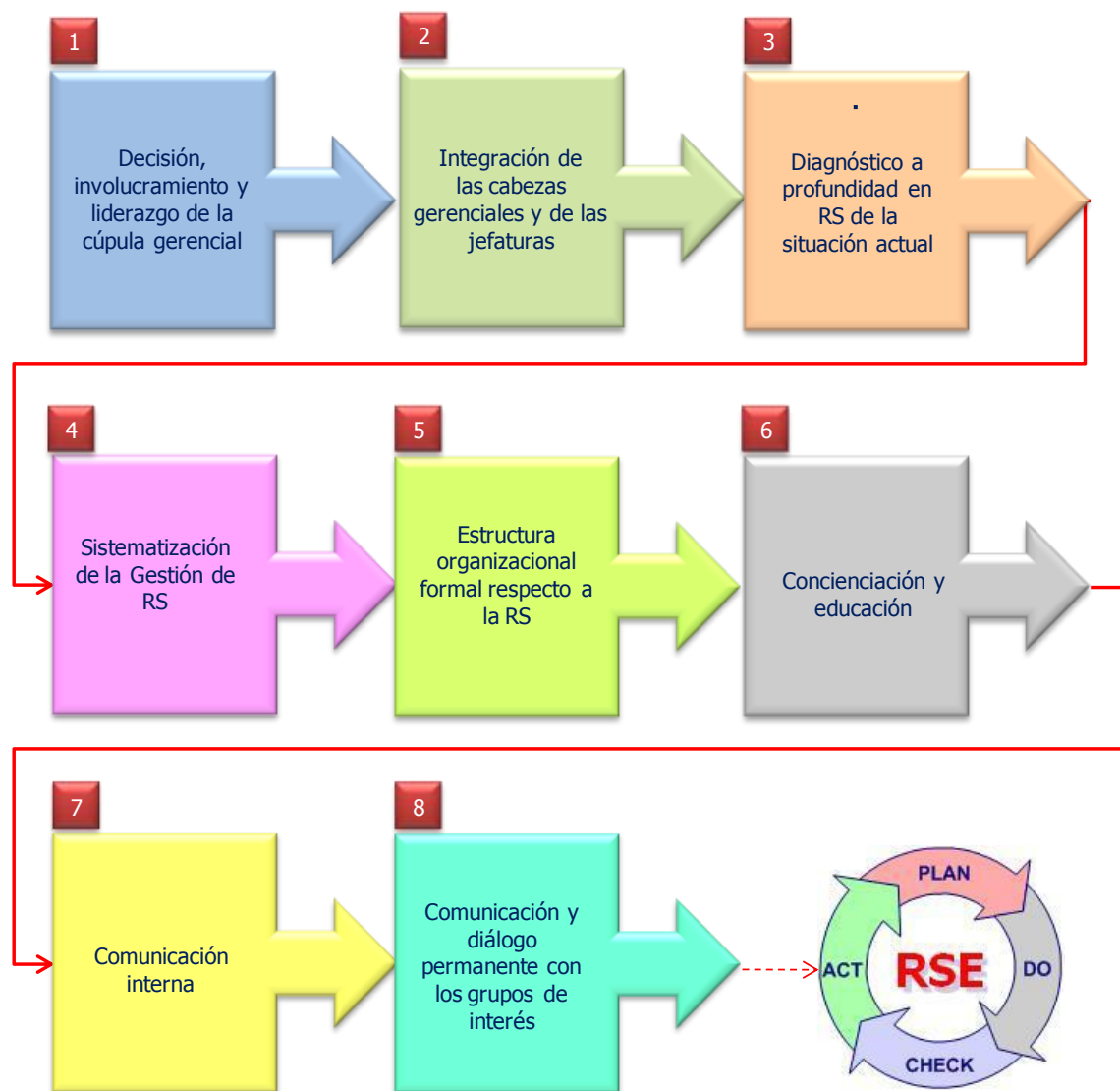
1.2. ETAPA II: CONSTRUCCIÓN

Afronta otras circunstancias, diferentes a la etapa primera, quizá más sensibles e impactantes, donde las previsiones y organización efectuada en RS en la primera etapa resultarán fundamentales.

1.3. ETAPA III: OPERACIÓN

De similar manera que la etapa anterior, variarán algunas circunstancias que, si se perpetró con eficacia la planificación en la primera etapa, serán menores los imprevistos por afrontar.

PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO RS EN LA UNMQ



ASPECTOS A TOMARSE EN CUENTA

9.2.1 AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

- **Decisión, involucramiento y liderazgo de la cúpula gerencial**

Requisito indispensable es que la gerencia máxima con su staff directivo, una vez conocedores del alcance y significación que tiene este cometido en RS, tomen la decisión formal de entrar en el afincamiento de una cultura de RS para la organización. Su involucramiento será decisivo para el éxito del proyecto, no solo el brindar su compromiso de hacerlo, pues son quienes liderarán activamente este proceso, al margen de cualquier cambio político, pues se trata de un aspecto cultural que no responde a una inclinación ni afinidades de carácter político sino a un aspecto holístico y trascendente, y pronto exigido, de manera universal.

Concatenado con el siguiente aspecto.

Tiempo aproximado para realizar este aspecto: una semana.

- **Integración de las cabezas gerenciales y de las jefaturas**

Esta integración deberá definirse alrededor del modelo de sistema planteado en este documento, donde deberá existir, ojalá, un consenso unánime del camino a seguir en este cometido. Deben estar bien informados y conocedores de los detalles que exige el modelo, que será tomado como parte de los sistemas de gestión y donde sus primeros requisitos se refieren, precisamente, a la alta cúpula gerencial.

Concatenado con el siguiente aspecto.

Tiempo aproximado para realizar este aspecto: ocho semanas.

- **Diagnóstico a profundidad en RS de la situación actual**

Las personas involucradas, los actores principales en este diagnóstico serán todas aquellas con un alto grado de responsabilidad en la toma de decisiones y en el conocimiento certero de la realidad de la organización; es decir, la cúpula gerencial y las jefaturas; en este grupo participante en el diagnóstico se deberá incluir a las personas de otras importantes funciones que, con seguridad, permanecerán en la organización en el largo plazo. Recomendable es que el grupo no exceda de 15 personas y no deber ser menor a 7.

Este diagnóstico se lo deberá realizar con base en el modelo RS, profundizado más adelante en este mismo documento, de acuerdo a cada uno de sus aspectos y temas; este análisis permitirá el logro de los siguientes **objetivos**:

- Identificar brechas entre lo real y lo ideal en RS.
- Encontrar oportunidades de mejora.
- Identificar ventajas competitivas.
- Descubrir nuevos objetivos antes no visualizados.
- Señalar, de forma práctica, en RS, responsabilidades de los gerentes.
- Implantar trabajo en equipo con orientación hacia la RS.
- Establecer prioridades estratégicas en RS y ubicarlas en el tiempo y la oportunidad.
- Precisar una línea de base -objetiva- que permita medir periódicamente los avances, a través de una planificación.

Concatenado con el siguiente aspecto.

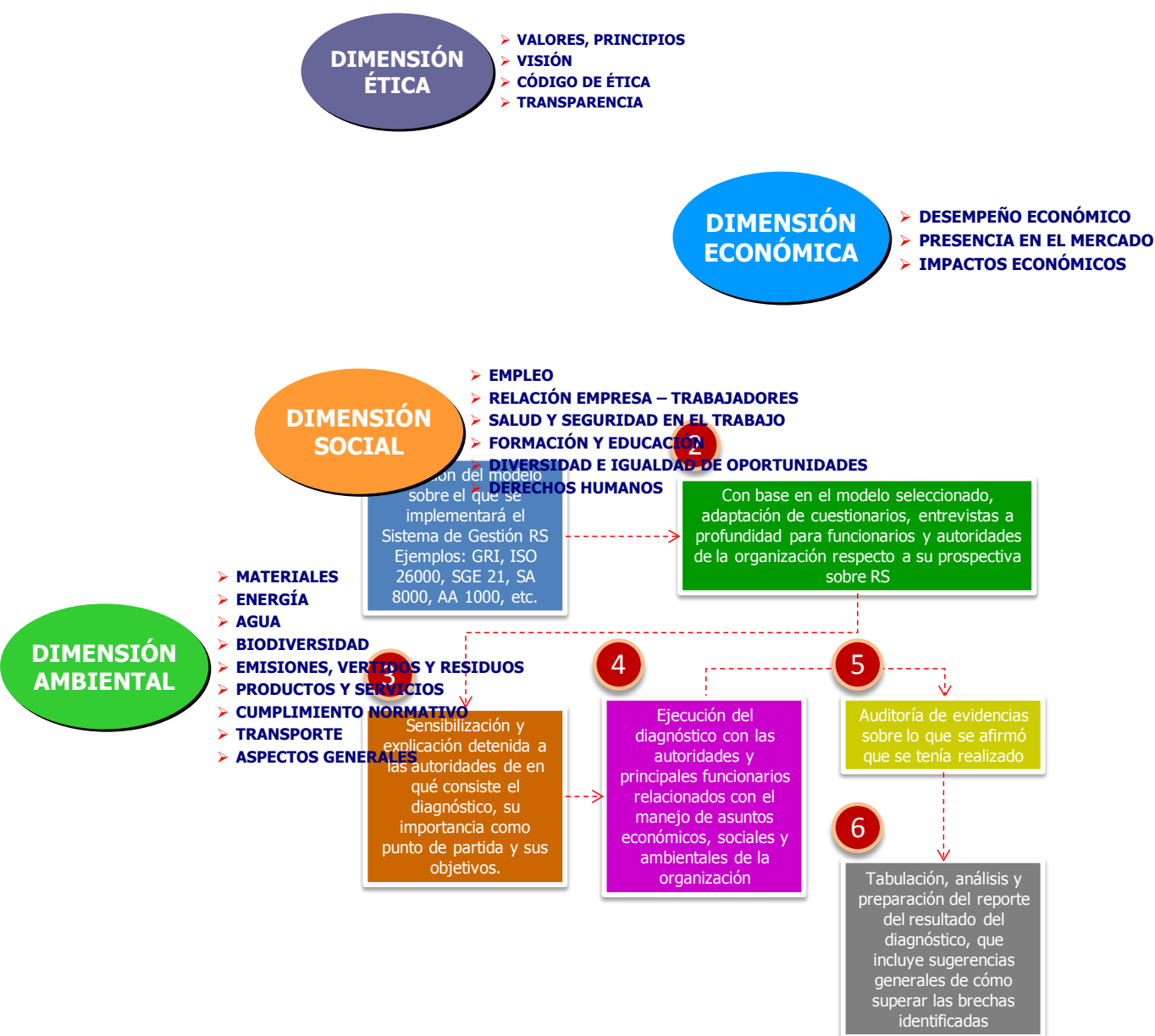
Tiempo aproximado para realizar este aspecto: 4 semanas

▪ **Cuándo debe efectuarse el diagnóstico**

Una vez que las cabezas gerenciales, en apego a la estructura y responsabilidades de su gobierno corporativo, hayan tomado la decisión de entrar con un sistema de gestión en responsabilidad social, es cuando debe planificarse la ejecución del diagnóstico con el fin de cumplir los objetivos precisados antes.

▪ **Proceso metodológico para efectuar el diagnóstico**
Temas y asuntos fundamentales que debería incluir el diagnóstico

En referencia a qué **modelo** se seleccionó para realizar el diagnóstico, se estructurará el cuestionario. Aquí se exponen los temas que debería tomarse en cuenta, por ejemplo, en un modelo fundamentado sobre la Guía G3 del GRI, qué temas (Dimensiones) deberán ser tomados en cuenta y los aspectos generales que estas Dimensiones abarcan.



▪ **Ejemplo del resultado gráfico de un diagnóstico**

■ Sistematización de la Gestión de RS

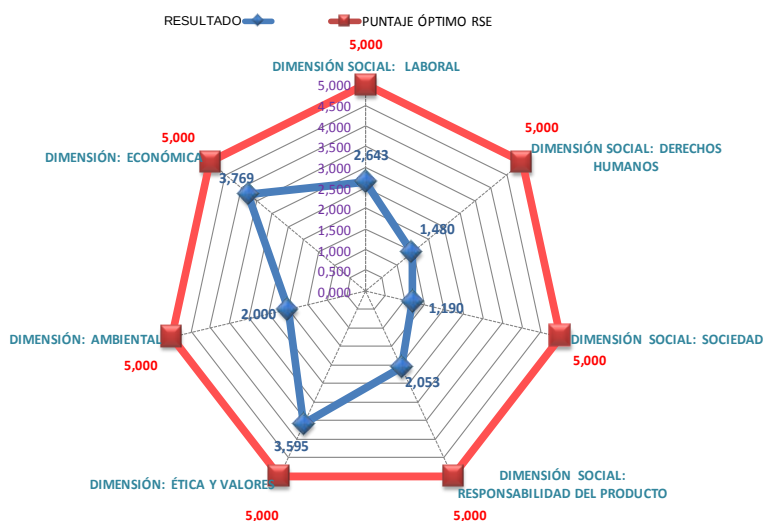
Se inicia con una planificación detallada de acciones que sirvan para acortar las brechas descubiertas en el diagnóstico entre la situación real frente a la ideal; se arranca con la implementación de un modelo de RS que será práctico, medible, evaluable y, por tanto, perfectible, cuando se sustenta en un sistema de gestión probado, como el indicado en este documento, máxime, cuando ya ha sido aplicado en una actividad idéntica a la que hoy estamos tratando, es decir, en un Metro de transporte público (Metro de Bilbao, España). La sistematización en RS consiste en el cumplimiento y ceñimiento a los requisitos del modelo, luego a una auditoría interna, a las correcciones pertinentes, a una auditoría de tercera parte y a una certificación externa, que exige revisiones anuales y a una validación de la certificación cada 3 años.

Tiempo aproximado para realizar este aspecto: 10 meses.

■ Estructura organizacional formal respecto a la RS

La única función designada, de manera formal en el modelo RS, es el Responsable de la Gestión Ética y de Responsabilidad Social que reporta directamente al Directorio de la organización y que actúa como staff de la máxima autoridad administrativa. Deberá poseer la suficiente autoridad y poder, sustentado en idóneas competencias y habilidades gerenciales para administrar el sistema de gestión ética y de responsabilidad social. Rendirá cuentas, con un reporte periódico (trimestral) a un Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, compuesto por las máximas cabezas de la organización, cuyo desempeño deberá fundamentarse en

DIAGNÓSTICO RESPONSABILIDAD SOCIAL



objetivos y medidores concretos que obedezcan a un Plan Anual de RS, por cuyo

cumplimiento y rendición de cuentas, deberán ser evaluados , cada componente del Comité, como parte de la evaluación de su gestión global.

Aspecto concatenado con el siguiente.

Tiempo aproximado para realizar este aspecto: 2 meses.

- **Concienciación y educación**

Una vez formalizados los pasos anteriores, se procederá al cumplimiento de un plan de concienciación y educación en RS, primero, internamente en la organización, con el objetivo de que todos entiendan bien la RS y se motiven en su cumplimiento y mejora. Esto se puede realizar a través de una combinación de medios de comunicación y de temas alusivos variados con charlas, conferencias, mesas redondas, conversatorios, encuentros, concursos.

Aspecto a realizarse desde el inicio del proceso y que tendrá mayor concentración en eventos como la formación de auditores internos, la capacitación puntual acerca de temas específicos de la RS.

Tiempo aproximado para realizar este aspecto: permanente pero, al inicio, eventos puntuales, a medida de que avance la implementación del modelo, se puede efectuar de manera periódica, dependiendo del tipo de evento elegido, semanal, mensual, trimestral, anual, bianual.

- **Comunicación interna**

Este aspecto será tratado resaltando la característica principal de la comunicación, es decir, de dos vías, con base en encuestas, entrevistas, a fin de obtener una objetiva retroalimentación para, con base en los resultados y análisis, planificar los medios de comunicación idóneos lograr comunicar eficazmente. Es aconsejable tener ya algo adelantado en la implementación del modelo para tener noticias que contar con base en hechos, cifras y datos y no simplemente proyectos o asuntos que se dice que se harán, lo cual podría generar expectativas erróneas y distorsionadas.

Tiempo aproximado: este aspecto, de igual forma que el anterior, se deberá realizar, de manera permanente, desde un inicio, pero ya con hechos que comunicar y deberá ser efectuado de forma periódica también.

9.2.2 AL EXTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

- **Comunicación y diálogo permanente con los grupos de interés**

Se hace uso de la matriz FODA general realizada por EKOS, respecto a los principales grupos de interés del proyecto, de tal manera de establecer acciones estratégicas defensivas y acciones estratégicas ofensivas.

ACCIONES ESTRATÉGICAS DEFENSIVAS

Se las realiza cruzando las DEBILIDADES (características internas de la organización) con las AMENAZAS (características externas a la organización).

ACCIONES ESTRATÉGICAS OFENSIVAS

Son resultados de cruzar las FORTALEZAS (otras características internas de la organización) con las OPORTUNIDADES (características externas a la organización).

MATRIZ GENERAL FODA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PLMQ⁹

(Base para el planteamiento de acciones estratégicas defensivas acciones estratégicas ofensivas)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Existe apoyo y una posición favorable de todos los actores para la construcción del metro 2. Existe una buena predisposición y tolerancia de la mayoría de actores para asumir las molestias causadas por la construcción del metro 3. El metro es el sistema identificado por la población como solución para los problemas de transporte público de la ciudad 4. La población identifica como los principales beneficios el tiempo de movilidad, menor contaminación y mayor capacidad de transporte masivo que son los beneficios principales que generará el metro en su etapa de funcionamiento 5. Los actores políticos junto a líderes de opinión, que tienen una alta influencia, mantienen una posición favorable respecto al proyecto por lo que existe capital político en torno al proyecto	A. El nivel de satisfacción con el transporte colectivo es regular, lo que daría al metro una posibilidad de sustitución frente al transporte colectivo B. Se considera que en el transporte colectivo existe maltrato, se genera contaminación y es inseguro, por lo que ante la presencia de un sustituto superior se incrementaría el bienestar de la población analizada C. El tiempo de movilidad en la ciudad es demasiado alto y existe la necesidad por disminuir ese tiempo. D. La gente relaciona al metro como una alternativa para que se mejore el cumplimiento de sus derecho ciudadanos a la movilidad E. Del análisis cualitativo se observa que existe interés en los sistemas de integralidad de transporte, del cual ya consideran el metro será su eje principal
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Existe poca información que llegue hacia los actores con respecto a la construcción y operación del metro 2. El principal motivo para mantener una posición contraria al proyecto del Metro es el alto costo que representa su construcción, mantenimiento y la necesidad de implementar una tarifa subsidiada 3. Del análisis cualitativo se desprende que la mayoría de actores no analiza al proyecto	A. Existe la percepción de que el metro generará tráfico y afectará la venta de negocios vecinos, de ocurrir estos hechos, pueden cambiar la posición de los grupos respecto al proyecto B. La población valora los atributos de comodidad y seguridad en torno al transporte colectivo, por lo que si la nueva alternativa no cumple con estos requerimientos, puede afectar la posición de los grupos con respecto al proyecto

⁹ Fundamentado en el estudio elaborado por EKOS, octubre de 2012 de Caracterización Social, Económica y Análisis de Evaluación de medios de Transporte de la Población del Distrito Metropolitano de Quito en referencia al Proyecto del Metro de la Ciudad de Quito.

como uno de ciudad sino como uno para obtener réditos políticos de la gestión actual y lo compara con otros proyectos problemáticos como el aeropuerto y los corredores sur oriental y occidental. 4. Del análisis cuantitativo se observa que el gasto en movilidad del jefe de hogar representa en promedio el 8.5% del total del ingreso por lo que hay poco margen para cobrar una tarifa más alta en relación a la tarifa del transporte colectivo	C. Existen actores con alta influencia como los conductores de colectivos y ONG de movilidad que tienen en un porcentaje alto pero (no mayoritario) una posición contraria respecto al proyecto D. Los hogares vecinos que pueden ser uno de los actores más afectados por la construcción del metro son los que muestran menos interés en tener información respecto al metro lo que obliga a manejar una comunicación diferente con este actor, dado que requiere información permanente respecto a suspensión de servicios y problemas que se puedan generar
--	---

TABLA DE EJEMPLO PARA ACCIONES ESTRATÉGICAS OFENSIVAS

No.	FORTALEZA Vs. OPORTUNIDAD	ACCIONES ESTRATÉGICAS OFENSIVAS	MANERA DE PERCIBIR IMPACTO DE LA ESTRATEGIA OFENSIVA
1	Cruce de la Fortaleza 1. con la oportunidad A.	Mantener y reforzar la comunicación e información. Seleccionar medio de comunicación idóneo, al parecer, de acuerdo al resultado de las encuestas EKOS, la TV sería lo más recomendable	Con base en los análisis y acciones planificadas a partir de las encuestas, entrevistas y del diálogo formal con los grupos de interés más sensibles
2	Cruce de la Fortaleza 5. con la oportunidad D.	Conversatorios públicos, transmitidos por la TV y/o la radio, entre la UNMQ con los actores políticos y los líderes de opinión	Seleccionar a los actores políticos y a los líderes de opinión más respetados para recabar, de manera formal, sus conclusiones de esos conversatorios

TABLA DE EJEMPLO PARA ACCIONES ESTRATÉGICAS DEFENSIVAS

No.	DEBILIDAD Vs. AMENAZA	NIVEL DE RIESGO PARA EL PROYECTO	ACCIONES ESTRATÉGICAS DEFENSIVAS	MANERA DE PERCIBIR IMPACTO DE LA ESTRATEGIA DEFENSIVA
1	Cruce de la Debilidad 1. con la amenaza A.	ALTO	Incrementar significativamente la comunicación e información, especialmente, a través de la TV	Con base en los análisis y acciones planificadas a partir de las encuestas, entrevistas y del diálogo formal con los grupos de interés más sensibles
2	Cruce de la Debilidad 2. con la amenaza B.	ALTO	Compartir públicamente, con testimonio fehacientes, el costo-beneficio que representa el Metro, exponiendo experiencias en Metros de otras ciudades en LATAM	Medir sistemáticamente, de manera permanente, la posición de los grupos de interés respecto a esta estrategia, ya que es de alto riesgo para la reputación del servicio y del costo que representa

Las relaciones con los grupos de interés han migrado de una posición unilateral de las organizaciones hacia una gestión estratégica de relacionamiento, donde los actores y sus acciones y deben ser cuidadosamente planificadas y evaluadas; por otro lado, los grupos de interés tienen una dinámica que responde a las condiciones, muchas veces, externas a la organización, por tanto no pueden permanecer estáticas, deben ser versátiles y adaptables a esas condiciones cambiantes.

De allí que se plantea, a continuación, una metodología que se adapta a esas circunstancias dinámicas a fin de lograr **relaciones efectivas con los grupos de interés**¹⁰.

Deben estar sustentadas con base en la práctica de 3 principios fundamentales:

¹⁰ Con base y referencia al *MANUAL PARA LA PRÁCTICA DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS* de ASR, UNEP y ACCOUNTABILITY

- 1. Relevancia:** conociendo lo que es importante para la organización y sus grupos de interés. **Cómo:** no dejando de utilizar los sistemas de entrevistas a profundidad y encuestas y tomando como base el estudio efectuado por EKOS. **Cuándo:** de manera planificada y periódica, en especial, cuando se perciban cambios en el entorno (político, social, económico, otros cambios).
- 2. Exhaustividad:** comprendiendo el impacto y lo que la gente piensa en relación a la organización y a su servicio. **Cómo:** tabulando y analizando resultados. **Cuándo:** de manera permanente.
- 3. Capacidad de respuesta:** prepararse para aprender a responder de forma eficaz. **Cómo:** realizando simulaciones y evaluaciones internas de la capacidad real de respuesta y la necesidad de preparación y entrenamiento dentro de la organización. **Cuándo:** cada vez que se actualicen los grupos de interés de la organización.

RELACIONES EFECTIVAS CON GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)¹¹

MAPA DEL PROCESO

ETAPA	META	ACCIONES Y HERRAMIENTAS	PRODUCTO ESPECÍFICO	RESULTADO FINAL
1 PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Mantener la actualización de los stakeholders y los temas claves de la organización	▪ Descripción de los stakeholders ▪ Prueba de relevancia de 5 partes (RESPONSABILIDAD, INFLUENCIA, CERCANÍA, DEPENDENCIA, REPRESENTACIÓN) ▪ Tabla de madurez de los temas ▪ Matriz de influencia y dependencia	▪ Mapa de stakeholders ▪ Matriz de stakeholders y temas ▪ Temas y/o stakeholders prioritarios	Comprender mejor a quiénes afecta la organización, quiénes afectan a la organización y cuáles son los "grandes temas"
2 ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN	Evaluar continuamente la situación actual de la organización,	▪ Evaluación de la capacidad organizacional para responder a los temas de los	▪ Mayor conocimiento de los temas y de los stakeholders	Compromiso interno

¹¹

Ídem

ETAPA	META	ACCIONES Y HERRAMIENTAS	PRODUCTO ESPECÍFICO	RESULTADO FINAL
	conocer mejor los temas y los representantes de los stakeholders y planificar adecuadamente	stakeholders - Definición de márgenes de maniobra - Análisis de los representantes de los stakeholders - Plan para el desarrollo de la organización y los stakeholders	- Conocimiento de las debilidades y fortalezas - Plan para el desarrollo de la organización y los stakeholders	
3 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE RELACIÓN	Identificar las capacidades individuales y los sistemas organizacionales necesarios para relacionarse efectivamente con los stakeholders	- Identificación de las capacidades internas necesarias - Desarrollo de las capacidades de los stakeholders - Recurrir a capacidades y habilidades externas	- Capacitación y/o selección para desarrollar al personal clave - Integración de la relación con stakeholders a los sistemas de gestión y de información	La organización y los stakeholders tienen la capacidad para relacionarse de forma efectiva
4 DISEÑO DE PROCESO DE RELACIÓN CON LOS STAKEHOLDERS	Planificar y ejecutar efectivamente actividades de relación con los stakeholders	- Decidir qué herramientas y enfoques utilizar - Asesoramiento en enfoques claves	Se desarrollan los procesos de relación con los stakeholders	La organización y los stakeholders obtienen información, comienzan a entenderse y promueven acuerdos para actuar en temas de interés mutuo
5 ACTUACIÓN Y REVISIÓN	Traducir los nuevos conocimientos, experiencias y acuerdos en acciones	- Planificación de acciones, en lo que sea posible, con base en KPIs y objetivos SMART - Generación de confianza - Presentación de informes - Revisión del proceso	- Planes de acción - Retroalimentación a stakeholders - Dinámica (cambios) en la relación para nuevos ciclos	Dinámica (cambios) en las acciones de la organización y/o los stakeholders.

9.3 MODELO DE GESTIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA UNMQ

La ejecución de la estrategia constituirá una línea de base objetiva, medible, por tanto evaluable, y de mejora continua, que permitirá la revisión periódica y, en momento oportuno, de decidirlo así, una certificación por tercera parte para su sistema de gestión ética y de responsabilidad social, que esté formalmente alineada con las mejores, más reconocidas y más exigentes iniciativas mundiales -y locales -en la temática de sostenibilidad y responsabilidad social.

1. MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA PLMQ

NOTA INTRODUCTORIA

Tendiente a implementar la responsabilidad social como un **sistema de gestión**, se podría hacer uso y adaptar, como modelo, cualquiera de las varias iniciativas que sobre la materia se han emitido hasta ahora. Sin embargo, en relación a este punto, existe una confusión acerca de lo qué es una **norma**, una **guía** y un **sistema de gestión**, que definimos a continuación.

NORMA: generalmente es certificable, la constituyen un conjunto de requisitos que deben ser cumplidos; es decir, tiene carácter obligatorio y el incumplimiento de alguno de esos requisitos da origen a una "no conformidad", que determina la no certificación en aquella norma. Por lo general, el enunciado de esos requisitos, tiene al principio de su redacción el imperativo "la organización debe". Ejemplos: normas de Calidad (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001, Salud y Seguridad Ocupacional OHSAS 18001).

GUÍA: la conforman una cantidad de directrices y orientaciones, que no son obligatorias para cumplir por parte de las organizaciones; por tanto, constituyen tan solo un direccionamiento de qué hacer respecto a un tema específico; los enunciados de estas directrices, por lo general, inician con la frase "la organización debería". Ejemplos, Guía G3 del Global Reporting Initiative; Guía de responsabilidad social ISO 26000.

SISTEMA DE GESTIÓN: es una estructura probada para la operación y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización en un tema específico o en varios temas relacionados, cuando se lo conoce como "sistema integrado de gestión". Las normas específicas, generalmente, contienen los requisitos para los sistemas de gestión; ejemplo: Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.

SISTEMA EN RS SUGERIDO PARA LA PLMQ

Insistimos que se podría hacer uso y adaptar, como modelo, cualquiera de las varias iniciativas que sobre la materia se han emitido hasta ahora. Sugerimos la SGE 21, como **Sistema de Gestión Ética y de Responsabilidad Social**, por su versatilidad, aplicabilidad y su cobertura íntegra; tiene 3 versiones, la última del año 2008. La SGE 21 permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación de tercera parte. Implantar este sistema supone para la dirección de la organización confianza en sí misma y en su entidad con respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa. Al mismo tiempo comprende un deseo de difundir en su entorno social la cultura de la Gestión Ética y Socialmente Responsable con el objetivo último de acercarla paulatinamente a la sociedad en general.

El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable debe ser contemplado como una parte del sistema de gestión de la organización, y por tanto, compatible e integrable con los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, o innovación.

PORQUÉ LA SGE 21 FRENTE A OTRAS INICIATIVAS

Exponemos ciertas ventajas para aplicar la SGE 21, como un sistema de gestión en RS, frente a otras importantes iniciativas; se han considerado las más conocidas; extenso resultaría incluir a todas, faltarían por ejemplo, la FTS4GOOD y el DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX que son, más, importantes índices de sostenibilidad que reflejan la cotización de aquellas empresas que aspiran a cubrir un determinado filtro en materia social y ambiental.

INICIATIVA	OBSERVACIONES
ISO 26000	▪ Si bien se la puede adaptar para un sistema de gestión en RS no está concebida para ello. ▪ No es una norma. ▪ Es una Guía ▪ No es certificable ▪ Excelente para fundamentar y conceptualizar de manera amplia la RS, para identificar sus componentes y sus fundamentos.
SA 8000	▪ Está más bien concebida y creada para promover mejores condiciones laborales; por tanto es reducida comparada con lo holístico de la RS.

INICIATIVA	OBSERVACIONES
	▪ Se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social, los derechos de los trabajadores. ▪ Si bien se puede adaptar como un sistema de gestión pero es muy específica solo para asuntos y derechos laborales. ▪ Es certificable ▪ Más aplicable para culturas anglosajonas
AA1000	▪ Es útil para un sistema de gestión. ▪ Es muy grande y extensa, por tanto, compleja de implementar. ▪ No es recomendable si antes no existe una cultura organizacional madura y estructurada. ▪ El enfoque principal de partida está es el diálogo con los grupos de interés, lo cual es muy positivo pero no íntegro para la RS.
GRI – G3	▪ Es una guía para <u>reportar</u> la Sostenibilidad de una organización. ▪ También se la puede adaptar para un sistema de RS, pero tampoco está diseñada con ese objetivo. ▪ No es certificable. ▪ Sí es calificable, en su nivel de calidad y contenido, como reporte por parte del GRI, pero no garantiza la idoneidad de quién efectuó la verificación externa del reporte.
PACTO GLOBAL	▪ Son 10 principios subordinados a 4 temas; DDHH, laboral, Ambiente y Corrupción. ▪ Difícilmente se la podría adaptar para un sistema de gestión en RS. ▪ Está direccionada más hacia el ámbito privado. ▪ Recomendable para política y acciones en esos 4 campos específicos.
OBJETIVOS DEL MILENIO	▪ 8 objetivos, con indicadores, métodos de valoración cuantitativos y cualitativos. ▪ Difícilmente adaptable para un sistema de gestión en RS. ▪ Recomendable para acciones de gobiernos seccionales y central.
SGE 21	▪ Norma diseñada específicamente para un sistema de gestión ética y de responsabilidad social. ▪ Por su carácter pragmático no es compleja de aplicar ▪ Adaptable a cualquier tamaño de organización pública o privada. ▪ Tiene cobertura íntegra ▪ Es certificable. ▪ Tiene vinculaciones con las principales iniciativas de RS: ISO 26000, GRI, etc. ▪ Está implementada en el METRO DE BILBAO, España.

2. EN QUÉ ÁREA O ASPECTO, QUÉ, QUIÉN, CÓMO Y CUÁNDO SE DEBE TRABAJAR EN LA ORGANIZACIÓN PARA PLASMAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNMQ

1.4. ALTA DIRECCIÓN

- 1.4.1. **Cumplimiento de la legislación y normativa:** la cúpula gerencial impulsará, liderará y verificará -de manera metodológica, periódica y permanente- el cumplimiento de todas las leyes, ordenanzas, decretos, reglamentos y otros aspectos afines a lo concerniente a su actividad y razón de ser. **Cómo:** a través de la elaboración de una matriz legal que incluya y actualice los cambios y modificaciones, permanentemente, de todas las pertinentes obligaciones legales internacionales, nacionales y locales respecto al servicio que se presta. **Cuándo:** desde el inicio y de manera permanente. se sugiere la utilización de un software o de un servicio idóneo externo.
- 1.4.2. **Política de gestión ética y de responsabilidad social:** la cúpula gerencial emitirá una política de gestión ética y de responsabilidad social, la misma que deberá revisar, actualizar y también difundirla entre sus grupos de interés. **Cómo:** redactada de una manera sencilla, corta y concisa, recogiendo el parecer de -al menos- 5 de sus más sensibles grupos de interés, cuidando que contenga la razón de ser la organización y la expresión de compromiso de la misma con sus grupos de interés y con la sociedad en general; proporcionado un marco de referencia en el que se pueda evaluar la labor de la organización, que sea difundida y entendida dentro y fuera de la organización, que sea revisada de manera continua. **Cuándo:** desde el inicio del proceso de implementación de la RS y de manera continua.
- 1.4.3. **Código de Conducta:** la cúpula gerencial emitirá un código de conducta ética, la misma que deberá revisar, actualizar y también difundirla entre sus grupos de interés; de similar manera, establecerá los mecanismos que faciliten la elaboración, revisión, comprensión y cumplimiento de este código. **Cómo:** redactado de una manera práctica, comprensible a todo público, corta y sucinta, pero clara, en los lineamientos esenciales que definan el comportamiento-compromiso ético de la organización y de sus colaboradores; este documento se efectuará recogiendo el criterio y expectativa respecto a este tema de, al menos, 3 de sus principales grupos de interés, quienes participarán también en su aprobación y actualización, al menos, una vez cada año.
- 1.4.4. **Comité de Gestión ética y de responsabilidad social:** la cúpula gerencial creará un Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social de carácter consultivo, que operará de manera formal, estructurada, que mostrará evidencias de su jerarquía y accionar permanente. **Cómo:** como se indicó antes ("Estructura organizacional formal respecto a la RS") deberá tener una aplicación adaptada de los principios de gobierno corporativo, con obligaciones de rendición de cuentas del programa anual de RS, a través de un reporte periódico, con indicadores cualitativos y cuantitativos, observando -sin autoalabanzas- éxitos, retos, oportunidades de mejora, sin publicidad sino una información hecha de manera objetiva y clara. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación y de manera permanente.
- 1.4.5. **Responsable de Gestión Ética / Responsabilidad Social:** la cúpula gerencial nombrará un responsable de Gestión Ética/Responsabilidad Social, con funciones

formales y específicas para el efecto, con un nivel jerárquico de elevada autoridad y directo reporte a la máxima autoridad de la institución. Ya se habló antes de esta función, como único cargo en el modelo de RS. **Cómo:** designación por concurso de merecimientos, el perfil básico de competencias para esta persona: experiencia, conocimiento profundo de RS, capacidad de relacionamiento a todo nivel con instituciones y personas, con los grupos de interés más sensibles, planificador, administrador, preferible de formación académica técnica (ingeniería, economía, administración), buen manejo práctico de sistemas de gestión (ambiente, calidad, riesgos, salud y seguridad ocupacional, ambiente); deberá ser asignado a un nivel de autoridad elevado, con poder, influencia, reporta al Comité de Ética y RS, staff de la máxima autoridad de la organización. **Cuándo:** desde antes del inicio de la implementación del modelo, será pieza clave en el diagnóstico, planificación, puesta en marcha y mantenimiento del modelo.

- 1.4.6. **Objetivos e indicadores:** la cúpula gerencial establecerá un Plan Anual de Responsabilidad Social con objetivos medibles, comparables y verificables. Se definirán los indicadores correspondientes (cualitativos y cuantitativos) de seguimiento, con el fin de evaluar, al menos anualmente, el cumplimiento del plan. **Cómo:** que cubran los aspectos económico, social y ambiental, suficientes para el establecimiento de un benchmarking
- 1.4.7. **Diálogo con los grupos de interés:** la cúpula gerencial desarrollará un modelo formal, documentado, de relación con sus grupos de interés, con base en el estudio e investigación, de partida, levantado por EKOS. **Cómo:** utilizando el mapa del proceso de relacionamiento efectivo con los grupos de interés, especificado anteriormente en este mismo documento; para ello se definirán los criterios así como la metodología para detectar y establecer sus expectativas a fin de priorizar los planes de acción y comunicación. Se conservarán evidencias de las comunicaciones y acciones realizadas. **Cuándo:** este relacionamiento deberá ser efectuado desde antes de la ejecución del proyecto (como se lo está haciendo) y, a partir de hoy, de manera permanente, ya que es un asunto dinámico y cambiante.
- 1.4.8. **Seguridad de la información:** la cúpula de la organización garantizará la seguridad de la información utilizada y/o conocida de sus grupos de interés desde el inicio de la relación durante toda su permanencia. **Cómo:** a través de un formato de reporte que avale la información y que describa, con prudencia, los lineamientos básicos de esa seguridad, **Cuándo:** desde el inicio y de manera permanente.
- 1.4.9. **Política anticorrupción:** la cúpula gerencial establecerá una política pública de lucha contra la corrupción con elementos que hagan posible la lucha contra la corrupción y la protección organizacional contra ella. **Cómo:** definiendo, a través de una política clara y formal la posición de la organización frente a la corrupción, estableciendo claramente las posibilidades y las áreas críticas donde puede darse este asunto, al igual que los procedimientos de actuación de la organización frente a posibles acontecimientos, las medidas tomadas, los resultados obtenidos y la evaluación correspondiente, es decir una trazabilidad formal. **Cuándo:** desde el inicio y de forma permanente.
- 1.4.10. **Seguimiento y evaluación:** la organización realizará anualmente auditorías internas del sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para comprobar la correcta

aplicación del sistema y su adecuación a los requisitos de la norma. **Cómo:** con auditorías internas y externas (tercera parte) de acuerdo a listas de verificación pertinentes que contengan, a detalle, cada tema y aspecto del sistema, **Cuándo:** una vez al año las auditorías internas y, cada 3 años, la auditoría externa de certificación

1.4.11. **Revisión por la Dirección y mejora continua:** la cúpula gerencial revisará el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y elaboración de planes de mejora continua. **Cómo:** con base en el reporte anual del Comité de Gestión Ética y de RS, de sus objetivos, de sus indicadores. **Cuándo:** al menos, una vez al año.

1.4.12. **Informe de Responsabilidad Social y comunicación:** la cúpula gerencial presentará un informe de la situación de la Responsabilidad Social en su organización. **Cómo:** a través de un reporte de formato único, pero perfectible, que contenga la evaluación de lo conseguido frente a lo planificado, las causas para la demora o el incumplimiento de ciertos objetivos, los retos y compromisos a futuro inmediato y mediano. **Cuándo:** al menos una vez cada dos años.

1.5. CLIENTES Y USUARIOS

1.5.1. **Investigación, desarrollo e innovación responsable:** sin embargo de que en nuestro medio este tema aún no se encuentra desarrollado, la PLMQ podría ser la organización pionera en la implementación de este punto al comprometerse en proporcionar un servicio responsable y competitivo, para lo cual establecerá un compromiso continuo con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i), incluyendo en la elaboración del servicio criterios éticos, laborales, sociales y ambientales. **Cómo:** con base en estudios de sondeo y análisis de usuarios y clientes, en especial, de los grupos de interés clientes, que contemplen asuntos críticos del servicio u de incidencia en la reputación de la organización. **Cuándo:** desde el inicio, a través de reportes periódicos.

1.5.2. **Principios de calidad:** los 8 principios de calidad (Norma ISO 9001:2008) aplicados en la prestación de este servicio han de formar parte de la cultura organizativa con el objetivo de lograr la máxima satisfacción de los clientes y usuarios. **Cómo:** la organización realizará evaluaciones de la satisfacción del cliente, estableciendo además puntos de referencia para el buen cumplimiento de cada principio, analizando los resultados y poniendo en marcha las medidas de mejora oportunas. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación del modelo.

1.5.3. **Buenas prácticas en las relaciones comerciales:** de manera continua, pública y abierta la organización transparentará la información acerca de sus precios, valores y asuntos concernientes a su servicio, al igual que los aspectos de seguros (protección al usuario) y de claros procesos de reclamos y sugerencias, a fin de mejorar las operaciones de manera continua. **Cómo:** puntualizando reglas claras de juego para la definición de precios de venta del servicio, informando acerca de costos y, de darse, los subsidios pertinentes, de tal manera que el usuario conozca exactamente cómo y por qué paga. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.

- 1.5.4. **Seguridad del servicio:** **Cómo:** con base en especificaciones técnicas relevantes al servicio deberán estar a disposición de los usuarios y de la sociedad, de manera transparente y fácil de comprender, que incluyan también puntos claros y concretos sobre seguridad, salud y medio ambiente; en caso de ubicar errores o defectos se documentarán formalmente las medidas adoptadas, el resultados de las mismas y previsiones para que no puedan ocurrir nuevamente. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.
- 1.5.5. **Accesibilidad:** la organización facilitará, con las restricciones del caso, la accesibilidad global de su servicio mediante identificación, aplicación, seguimiento y control de las acciones indicadas en el acápite anterior. **Cómo:** informando al usuario dónde está esa información (ej. Internet) y cómo contactarse y con quién obtener información que requiera. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.
- 1.5.6. **Publicidad responsable:** el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social aprobará y mantendrá actualizados los principios y prácticas de publicidad responsable y aplicará medidas ante el incumplimiento de las mismas, evidenciando su trazabilidad. **Cómo:** de acuerdo a un manual pertinente que contenga restricciones claras de qué no se debe utilizar en la publicidad, guías específicas de cómo decir, de qué medios utilizar, etc. **Cuándo:** este manual deber estar actualizándose de manera continua y deberá estar listo antes de efectuar la primera publicidad de la organización y/o del servicio.

1.6. PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- 1.6.1. **Compras y contrataciones responsables:** calificación de proveedores realizada de manera objetiva, clara y transparente. **Cómo:** incluyendo para una objetiva calificación y selección de proveedores, varios requisitos de aspectos de responsabilidad social en los temas económicos, sociales y ambientales. **Cuándo:** desde el inicio y de manera permanente
- 1.6.2. **Sistema de diagnóstico y evaluación de proveedores y contratistas:** la organización establecerá un sistema de diagnóstico y clasificación de los proveedores en función de los distintos niveles de riesgo. Asimismo, la organización establecerá una metodología de evaluación de proveedores basada en los criterios de compras responsables previamente definidos que cubra progresivamente a los distintos grupos de riesgo detectados. **Cómo:** exigiéndoles la posibilidad de una auditoría formal en temas fundamentales de RS, por ej. DDHH, trabajo infantil, conducta ambiental, etc. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.
- 1.6.3. **Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora:** en lo que le resulte posible, con base en la educación y capacitación de sus proveedores y contratistas, la organización desminará los aspectos básicos para su comportamiento ético y socialmente responsable. **Cómo:** a través de capacitaciones, charlas, evaluaciones. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.

1.7. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

- 1.7.1. **Derechos humanos:** la organización evidenciará periódicamente, en sus relaciones laborales, las acciones que muestren objetivamente un control y seguimiento del cumplimiento y apego a los DDHH reconocidos universalmente. **Cómo:** a través de una formalización de informes periódicos y detección de fallas en este aspecto, al igual que la trazabilidad de acontecimientos que se puedan dar en este aspecto. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.
- 1.7.2. **Gestión de la diversidad:** la organización también deberá evidenciar que cumple a cabalidad, a través de los perfiles y competencias de sus trabajadores, planes de crecimiento, carrera profesional o cualesquier asunto aplicable a este punto. **Cómo:** con base en registros actualizados que muestren, de manera formal, la composición de su fuerza de trabajo. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación
- 1.7.3. **Igualdad de oportunidades y no discriminación:** la organización garantizará la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura, entre otras. Y controlará expresamente que su personal no sea destinatario de conductas no deseadas que tengan como objetivo o consecuencia el atentado contra la dignidad o la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo. **Cómo:** mostrando la composición de la plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad; aquí también se puede incluir la relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.
- 1.7.4. **Conciliación de la vida personal, familiar y laboral:** la organización facilitará, sin desmedro de sus objetivos operativos, con evidencias concretas, pero coadyuvantes con esos objetivos, un equilibrio entre los aspectos personal, familiar y laboral de todos sus trabajadores. **Cómo:** implantando reglas claras, con horarios que permitan ese equilibrio, con actividades que incentiven el crecimiento personal y profesional, la vida familiar, de ser posible, estimulando la intervención de cónyuges e hijos de los trabajadores en las actividades sociales organizacionales, en épocas, por ejemplos, como la Navidad y/o fin de año. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación
- 1.7.5. **Seguridad y seguridad laboral:** habrá de quedar integrada en todas sus áreas de gestión. Asimismo garantizará el cumplimiento de las disposiciones en materia de prevención de riesgos laborales. **Cómo:** por ejemplo, con programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves o analizando y tomando medidas acerca de tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.
- 1.7.6. **Descripción del puesto de trabajo:** de acuerdo al sistema de la organización deberá mantener actualizada y a disposición de las personas que trabajan en ella la descripción de los puestos de trabajo. **Cómo:** dicha descripción incluirá los requisitos del puesto, responsabilidades, dependencias jerárquicas y funcionales así como los sistemas y parámetros de evaluación del desempeño. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.

- 1.7.7. **Formación y fomento de la empleabilidad:** se deberán evaluar periódicamente las necesidades de formación, estableciendo los programas necesarios para que los empleados actualicen y desarrollen sus competencias, de acuerdo con los objetivos generales de la organización. La organización asegurará que los empleados reciben información acerca del Código de Conducta así como de aquellos aspectos relacionados con el sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable que incidan en sus áreas de responsabilidad o que sean de interés general. **Cómo:** por ejemplo, estableciendo las horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado, o planificando el número total de horas dedicadas a formación de personal en cada categoría profesional o también planificando y ejecutando programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.
- 1.7.8. **Seguimiento y medición del clima laboral:** con base en una metodología confiable y coherente con su operación, al menos, cada tres años, la organización efectuará una medición de su clima laboral y evidenciará las acciones de una mejora continua. **Cómo:** con la utilización de métodos serios y reconocidos universalmente como el Great Place to Work. **Cuándo:** a partir de los dos primeros años de vida institucional.
- 1.7.9. **Reestructuración responsable:** de darse esta circunstancia, la organización actuará teniendo en cuenta, con evidencias, las necesidades, intereses y demandas justas de las partes que resultarán afectadas en este proceso. **Cómo:** logrando, con la ayuda de instituciones idóneas, un 'outplacement' para aquellas personas que dejarán la organización y preparándolas para que ese paso no resulte traumático. **Cuándo:** cuando se produzca este evento.
- 1.7.10. **Canal de resolución de conflictos:** la organización establecerá de manera formal los mecanismos y documentación para que su personal tenga claro cómo proceder en caso de conflictos. La organización llevará un seguimiento formal de trazabilidad de todos los casos que se pudieran dar en este aspecto. **Cómo:** con la formalización de un proceso que incluya, claramente, a quién acudir, cómo informar, qué pasos seguir para estar claros en ello. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.
- 1.8. ENTORNO SOCIAL**
- 1.8.1. **Evaluación y seguimiento de impactos:** con base en el estudio de partida, efectuado por EKOS de sus grupos de interés, la organización formalizará el relacionamiento estratégico con las comunidades impactadas, con base en registros formales que identifiquen los impactos sociales, tanto positivos como negativos, de su actividad y adoptará las medidas oportunas para mejorar su contribución a la sociedad. **Cómo:** con base en el mapa del proceso para la práctica de las relaciones con los grupos de interés detallado en páginas anteriores, en el acápite 2.2 de este documento. **Cuándo:** de manera permanente y desde el inicio de la implementación.
- 1.8.2. **Transparencia con el entorno:** la organización formalizará cauces de comunicación con su entorno social respecto a su actividad, sin ocultamiento ni distorsión de sus acciones positivas y/o negativas que podrían generarse. **Cómo:** con base en la

publicación y difusión periódica de su memoria de sostenibilidad, al menos, cada dos años. **Cuándo:** a partir de los primeros dos años de operaciones.

- 1.8.3. **Acción social:** dentro del ámbito de la voluntariedad, la organización presupuestará, de resultar factible, acciones sociales, de las que deberá informar su evaluación y evidencia de sostenibilidad. **Cómo:** con base en información incluida en su memoria de sostenibilidad. **Cuándo:** cada dos años.

1.9. ENTORNO AMBIENTAL

- 1.9.1. **Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático:** la organización se comprometerá públicamente a prevenir la contaminación generada por sus operaciones y productos, incluyendo estrategias contra el cambio climático, así como a mejorar, de forma continua, su desempeño ambiental favoreciendo el objetivo global de desarrollo sostenible. **Cómo:** con base en estudios focalizados en el cambio climático que impacten al servicio de la organización con investigación, desarrollo e innovación. **Cuándo:** una vez que haya adquirido una cultura ambientalmente amigable, con resultados medibles y que se cuente con un partida presupuestaria correspondiente.

- 1.9.2. **Identificación de actividades e impactos:** la organización identificará, registrará y evaluará aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente. **Cómo:** con la identificación y control de las cantidades utilizadas de los diversos materiales, energía, combustibles, con una identificación precisa de materiales riesgosos o que impacten a la salud y ambiente de usuarios y trabajadores, de qué medidas se pueden adoptar para evitar impactos negativos y ahorros en la utilización de dichos materiales, energía y combustibles. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.

- 1.9.3. **Programa de gestión ambiental:** la organización establecerá un programa de gestión con objetivos y metas medibles y coherentes con su compromiso ambiental para sus plantas o centros de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades. Este programa se revisará anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente. **Cómo:** utilizando, por ejemplo, campañas de las 3R: reducción, reutilización y reciclaje de materiales e insumos utilizados en sus operaciones. **Cuándo:** desde que se dispongan de los distintos controles, cuantificados con precisión, de los materiales e insumos.

- 1.9.4. **Plan de riesgos (o también llamado de "contingencia"):** la organización establecerá un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a su actividad, así como para mitigar los impactos adversos en el entorno. El plan incluirá registros de casos de accidentes, incidentes y situaciones de emergencia, así como las medidas tomadas para su corrección y prevención. Este plan se revisará anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente. **Cómo:** por ejemplo, con la aplicación de un sistema de gestión ambiental, determinación de riesgos, medidas a tomarse, simulacros, etc., que logren, de manera eficaz, medidas preventivas y, de darse el caso, medidas

reactivas adecuadas de actuación ante situaciones de catástrofe. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.

- 1.9.5. **Comunicación ambiental:** la organización implementará un sistema de reporte público y periódico, al menos cada dos años, sobre los aspectos ambientales relacionados con sus actividades. **Cómo:** incluyendo en ese reporte, direccionado hacia los grupos de interés sobre su conducta ambiental, aspectos preventivos y de comunicación de riesgos, sin alarmar, pero sí prevenir de posibles contingencias y de las medidas a tomarse. **Cuándo:** a partir del primer años de operaciones.

1.10. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En la medida de lo que resulte aplicable en este aspecto, la organización adoptará principios, lineamientos, procesos y metodologías acordes a su actividad y marco jurídico legal, que faciliten una información pública transparente y accesible para la sociedad y para todos los involucrados alrededor de esta actividad. **Cómo:** con la aplicación de los principios de gobierno corporativo y sus procedimientos y protocolos, en lo que se pueda implementar como empresa pública. **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.

1.11. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Se concretarán colaboraciones, alianzas y acciones puntuales, medibles y evaluables, con otras entidades municipales y del gobierno central, a fin de favorecer al desarrollo de una cultura de gestión ética y de responsabilidad social de manera local y nacional. **Cómo:** con base en proyectos concretos alrededor de la RS que proponga la organización al gobierno central y seccional (prefectura y alcaldía), como por ejemplo: la difusión de prácticas amigables con el ambiente, respeto a los DDHH, obras sostenibles de acción social para grupos de vulnerabilidad social (ancianos, personas con capacidades especiales, niños son hogar, indigentes, etc.). **Cuándo:** desde el inicio de la implementación.

9.4 LINEAMIENTOS DE GESTIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL EN RS PARA LA UNMQ

▪ TRES NOTAS PARA CONSIDERAR:

- A. ANÁLISIS PARA CADA UNA DE LAS TRES ETAPAS:** los lineamientos expuestos a continuación son adaptables a las 3 etapas del proyecto; sin embargo, se recomienda que,

para cada una, se efectúe un análisis ya que las circunstancias pueden cambiar, en especial, en lo relacionado a los grupos de interés y condiciones del entorno.

B. REQUISITO INDISPENSABLE: para el emprendimiento de estrategias de RS en cuanto a la gestión educativa y cultural es requisito ineludible que se inicie, antes de nada, casa adentro, con la implementación propuesta en este documento del modelo de gestión en ética y responsabilidad social; la forma óptima de acometer esas estrategias es demostrar, si no de una manera completa, al menos, las acciones y emprendimientos –evidenciados– para que transluzca una suficiente autoridad moral, por tanto, respaldo comprobado, que avale las gestiones pertinentes y de otra índole.

C. INDICADORES PARA CADA ACCIÓN: una vez formalizadas las acciones, se deberán establecer indicadores (cualitativos y cuantitativos) que permitan medir y evaluar los resultados, modificar, o añadir otras acciones, ubicar errores y enmendarlos de manera oportuna.

ITEM	ACCIÓN	CON QUIÉN	CUÁNDO	PROPÓSITO
3.1.	Análisis FODA de relacionamiento de la organización con cada uno de sus grupos de interés	Internamente en la organización, para los grupos de interés más sensibles	Previo al inicio de la construcción y, posteriormente, a cada etapa del proyecto	Identificación de la situación real y de las necesidades para un eficaz relacionamiento con los grupos de interés
3.2.	Planteamiento metodológico y estratégico de relacionamiento con los grupos de interés	Con los grupos de interés más sensibles y de acuerdo a su dinamismo para cada etapa del proyecto	Previo al inicio de la construcción y, posteriormente, a cada etapa del proyecto	Establecer acciones estratégicas defensivas y acciones estratégicas ofensivas en relación a los grupos de interés
3.3.	Estructuración de personas, funciones y responsabilidades para un eficaz relacionamiento con los grupos de interés	Internamente en la organización	Previo al inicio de la construcción y, posteriormente, a cada etapa del proyecto	Actuar de manera planificada, propositiva, preventiva y no reactiva
3.4.	Comunicación estratégica asertiva con	Grupos de interés	Permanente, durante la 3	Sintonizar de manera prudente y

ITEM	ACCIÓN	CON QUIÉN	CUÁNDO	PROPÓSITO
	los grupos de interés		etapas del proyecto	justa con los intereses y expectativas de los grupos de interés
3.5.	Levantamiento de perfiles y proposiciones para concreción de aliados estratégicos claves (pueden variar de acuerdo a las etapas I. II. ó III.)	Como ejemplos: instituciones educativas y grupales organizadas (escuelas, colegios, universidades, gremios profesionales, etc.); también instituciones del estado; ONGs; medios de comunicación.	Corto plazo, antes de que se inicien las obras	Preventivo: evitar conflictos aliviando la magnitud de ciertos impactos negativos que se provocarían en los grupos de interés más sensibles
3.6.	Planificación de eventos, obras y actividades conjuntas con los aliados estratégicos seleccionados (ejemplos: negocios inclusivos, proyectos sociales sostenibles y emblemáticos, etc.)	Las entidades o personas seleccionadas como aliados estratégicos	Corto, mediano y largo plazos, pero permanente durante las 3 etapas del proyecto	Preventivo: Información, comunicación, educación, culturización
3.7.	Información, primero, interna, en el MDMQ.	Dependencias del MDMQ y entidades afines	Corto, mediano y largo plazos, actuar de manera continua, permanente, sin interrupciones	Preventivo e informativo: los mejores promotores, o los peores detractores, son los de la propia casa.
3.8.	Información hacia lo externo	Priorización para aquellos grupos de interés más sensibles.	Permanente, adecuada para cada etapa del proyecto	Estar presente de manera positiva y educadora en la mente de los principales grupos de interés
3.9.	Elaboración de la Memoria de	Internamente, más el diálogo	Un año luego de concluida la I	Transparencia y rendición de

ITEM	ACCIÓN	CON QUIÉN	CUÁNDO	PROPÓSITO
	Sostenibilidad de la organización	permanente con los grupos de interés	etapa; posteriormente, cada año o, máximo, cada 2 años.	cuentas
3.10.	Publicaciones y difusión	A través de distintos medios de comunicación (internos y externos)	Desde el inicio de la I etapa	Preventivo, de información y comunicación (encuestas, entrevistas, etc.)
3.11.	"Quiteñizar" y "ecuatorianizar" al Metro de Quito como obra emblemática de responsabilidad social	Internamente, con los aliados estratégicos y, sobretodo, con los grupos de interés	Desde antes de la I. etapa, de manera continua y permanente	Hacer de esta obra un auténtico orgullo local y nacional

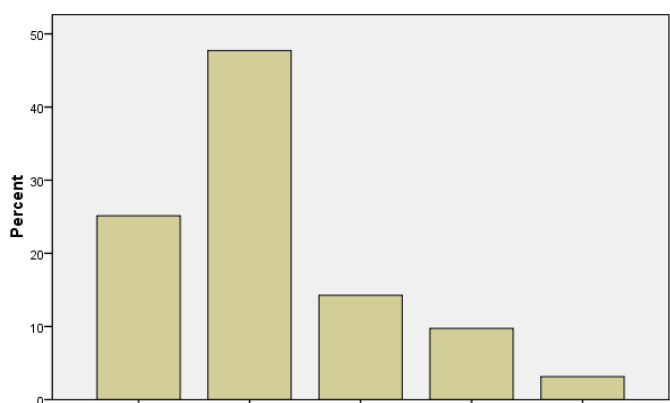
9.5 OTRAS ESTRATEGIAS PUNTUALES PARA RESPONSABILIDAD SOCIAL ENMARCADAS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN

CON BASE EN LA INFORMACIÓN PERTINENTE A RS, OBTENIDA EN EL ESTUDIO ELABORADO POR EKOS, OCTUBRE DE 2012, DE CARACTERIZACIÓN SOCIAL, ECONÓMICA Y ANÁLISIS DE EVALUACIÓN DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN REFERENCIA AL PROYECTO DEL METRO DE LA CIUDAD DE QUITO.

EDADES DE LAS PERSONAS CONSULTADAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menores a 20 años	38	6.50%
De 20 a 30	358	23.90%
De 30 a 40	272	18.10%
De 40 a 50	289	19.30%
Mayores a 50	483	32.20%
TOTAL	1500	100%

INGRESOS FAMILIARES DE LAS PERSONAS CONSULTADAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menor A 300	272	18.10%
De 300 A 500	347	23.10%
De 500 A 700	292	19.50%
De 700 a 900	160	10.70%
Más de 900	291	13.40%

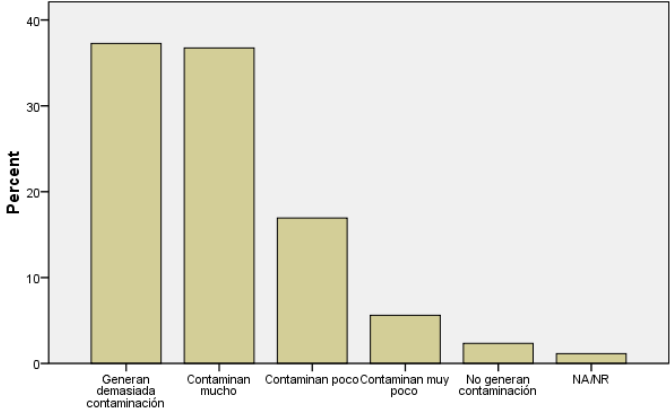
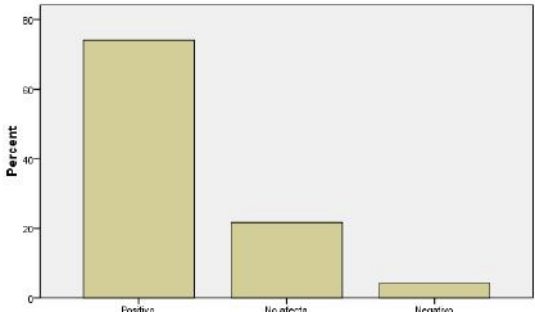
OTROS	138	3.20%
-------	-----	-------

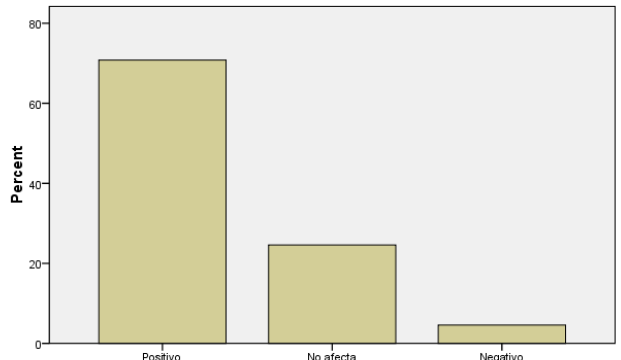
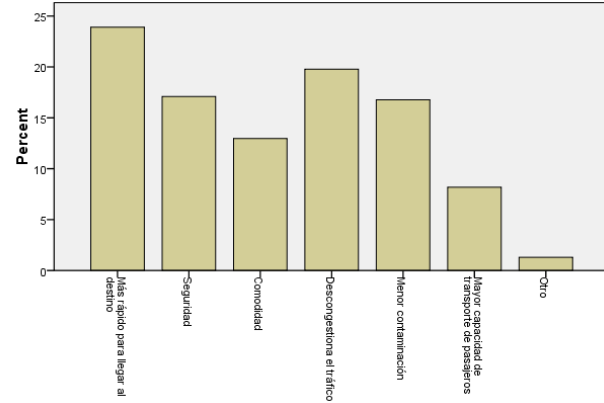
RESULTADO DE LA CONSULTA	TEMAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESTRATEGIA PROPUESTA												
Nivel de satisfacción con el transporte colectivo en la ciudad  <table><caption>Nivel de satisfacción con el transporte colectivo en la ciudad</caption><thead><tr><th>Nivel de satisfacción</th><th>Porcentaje (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Satisfecho</td><td>25</td></tr><tr><td>Regular</td><td>48</td></tr><tr><td>Insatisfecho</td><td>14</td></tr><tr><td>Muy insatisfecho</td><td>10</td></tr><tr><td>NS/NR</td><td>3</td></tr></tbody></table> Nivel de satisfacción con el transporte colectivo en la ciudad	Nivel de satisfacción	Porcentaje (%)	Satisfecho	25	Regular	48	Insatisfecho	14	Muy insatisfecho	10	NS/NR	3	Capacidad para atraer y retener a clientes o usuarios	Proporcionar servicios responsables y competitivos, para lo cual establecerá un compromiso continuo con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i), incluyendo en la elaboración del producto o el diseño del servicio criterios éticos, laborales, sociales y ambientales.
Nivel de satisfacción	Porcentaje (%)													
Satisfecho	25													
Regular	48													
Insatisfecho	14													
Muy insatisfecho	10													
NS/NR	3													

RESULTADO DE LA CONSULTA	TEMAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESTRATEGIA PROPUESTA														
En Qué nivel relaciona al Metro de Quito con el respeto al derecho ciudadano a la movilidad <table border="1"><caption>En Qué nivel relaciona al Metro de Quito con el respeto al derecho ciudadano a la movilidad</caption><thead><tr><th>Nivel</th><th>Percent</th></tr></thead><tbody><tr><td>Alto</td><td>45</td></tr><tr><td>Mediano</td><td>48</td></tr><tr><td>Bajo</td><td>4</td></tr><tr><td>Nulo</td><td>3</td></tr><tr><td>NS/NR</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Nivel	Percent	Alto	45	Mediano	48	Bajo	4	Nulo	3	NS/NR	2	Reconocer a la movilidad como un derecho ciudadano	La organización debe establecer políticas y acciones comprobables en las que demuestra respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad		
Nivel	Percent															
Alto	45															
Mediano	48															
Bajo	4															
Nulo	3															
NS/NR	2															
Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (seguridad) <table border="1"><caption>Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (seguridad)</caption><thead><tr><th>Situación</th><th>Percent</th></tr></thead><tbody><tr><td>Muy inseguro</td><td>14</td></tr><tr><td>Inseguro</td><td>34</td></tr><tr><td>Medianamente seguro</td><td>39</td></tr><tr><td>Seguro</td><td>11</td></tr><tr><td>Muy Seguro</td><td>2</td></tr><tr><td>NS/NR</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Situación	Percent	Muy inseguro	14	Inseguro	34	Medianamente seguro	39	Seguro	11	Muy Seguro	2	NS/NR	0	Aprender de entender y procesar los intereses, necesidades y expectativas de los ciudadanos	Los principios de calidad tanto en la puesta a disposición del servicio como en su prestación han de formar parte de la cultura organizativa con el objetivo de lograr la máxima satisfacción de los clientes o consumidores. La organización realizará evaluaciones de la satisfacción del cliente, analizando los resultados y poniendo en marcha las medidas de mejora oportunas.
Situación	Percent															
Muy inseguro	14															
Inseguro	34															
Medianamente seguro	39															
Seguro	11															
Muy Seguro	2															
NS/NR	0															

RESULTADO DE LA CONSULTA	TEMAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESTRATEGIA PROPUESTA														
Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (velocidad) <table><caption>Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (velocidad)</caption><thead><tr><th>Categoría</th><th>Percent</th></tr></thead><tbody><tr><td>Se demora demasiado en llegar a mi destino</td><td>24</td></tr><tr><td>Se demora en llegar a mi destino</td><td>28</td></tr><tr><td>Se demora poco en llegar a mi destino</td><td>29</td></tr><tr><td>Se demora muy poco en llegar a mi destino</td><td>11</td></tr><tr><td>No se demora en llegar a mi destino</td><td>8</td></tr><tr><td>NS/NR</td><td>0</td></tr></tbody></table> Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (velocidad)	Categoría	Percent	Se demora demasiado en llegar a mi destino	24	Se demora en llegar a mi destino	28	Se demora poco en llegar a mi destino	29	Se demora muy poco en llegar a mi destino	11	No se demora en llegar a mi destino	8	NS/NR	0	Ídem	Ídem
Categoría	Percent															
Se demora demasiado en llegar a mi destino	24															
Se demora en llegar a mi destino	28															
Se demora poco en llegar a mi destino	29															
Se demora muy poco en llegar a mi destino	11															
No se demora en llegar a mi destino	8															
NS/NR	0															
Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (trato-cordialidad) <table><caption>Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (trato-cordialidad)</caption><thead><tr><th>Categoría</th><th>Percent</th></tr></thead><tbody><tr><td>Demasiado maltrato e irrespeto</td><td>15</td></tr><tr><td>Maltrato e irrespeto</td><td>38</td></tr><tr><td>Trato respetuoso</td><td>29</td></tr><tr><td>Buen trato y respeto</td><td>15</td></tr><tr><td>Muy buen trato y respeto</td><td>3</td></tr><tr><td>NS/NR</td><td>1</td></tr></tbody></table> Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (trato-cordialidad)	Categoría	Percent	Demasiado maltrato e irrespeto	15	Maltrato e irrespeto	38	Trato respetuoso	29	Buen trato y respeto	15	Muy buen trato y respeto	3	NS/NR	1	Ídem	Ídem
Categoría	Percent															
Demasiado maltrato e irrespeto	15															
Maltrato e irrespeto	38															
Trato respetuoso	29															
Buen trato y respeto	15															
Muy buen trato y respeto	3															
NS/NR	1															

RESULTADO DE LA CONSULTA	TEMAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESTRATEGIA PROPUESTA														
Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (comodidad) <table><thead><tr><th>Categoría</th><th>Percent</th></tr></thead><tbody><tr><td>Muy incómodo</td><td>17</td></tr><tr><td>Incómodo</td><td>35</td></tr><tr><td>Medianamente cómodo</td><td>32</td></tr><tr><td>Cómodo</td><td>14</td></tr><tr><td>NS/NR</td><td>4</td></tr></tbody></table> Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (comodidad)	Categoría	Percent	Muy incómodo	17	Incómodo	35	Medianamente cómodo	32	Cómodo	14	NS/NR	4	Ídem	Ídem		
Categoría	Percent															
Muy incómodo	17															
Incómodo	35															
Medianamente cómodo	32															
Cómodo	14															
NS/NR	4															
Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (respeto a las normas) <table><thead><tr><th>Categoría</th><th>Percent</th></tr></thead><tbody><tr><td>Se comete infracciones graves frecuentemente</td><td>30</td></tr><tr><td>Se comete infracciones graves rara vez</td><td>15</td></tr><tr><td>Se comete infracciones leves frecuentemente</td><td>21</td></tr><tr><td>Se comete infracciones leves rara vez</td><td>25</td></tr><tr><td>Muy respetuoso de la ley</td><td>9</td></tr><tr><td>NS/NR</td><td>1</td></tr></tbody></table> Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (respeto a las normas)	Categoría	Percent	Se comete infracciones graves frecuentemente	30	Se comete infracciones graves rara vez	15	Se comete infracciones leves frecuentemente	21	Se comete infracciones leves rara vez	25	Muy respetuoso de la ley	9	NS/NR	1	Respeto a la normativa y leyes locales e internacionales del giro del la organización	Demostrar que la organización respeta su normativa de de conducta, a la vez que acata el principio de respeto al principio de legalidad. A través de informes de cumplimiento de sus códigos pertinentes
Categoría	Percent															
Se comete infracciones graves frecuentemente	30															
Se comete infracciones graves rara vez	15															
Se comete infracciones leves frecuentemente	21															
Se comete infracciones leves rara vez	25															
Muy respetuoso de la ley	9															
NS/NR	1															

RESULTADO DE LA CONSULTA	TEMAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESTRATEGIA PROPUESTA
Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (contaminación)  Situación del transporte colectivo en la ciudad de Quito (contaminación)	Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático	La organización se comprometerá públicamente a prevenir la contaminación generada por sus operaciones y productos, incluyendo estrategias contra el cambio climático, así como a mejorar de forma continua su desempeño ambiental favoreciendo el objetivo global de desarrollo sostenible.
Cómo considera que el Metro para Quito incidirá en sus actividades personales y familiares  Cómo considera que el Metro para Quito incidirá en sus actividades personales y familiares	Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	Promover y ratificar que la utilización del Metro impacta para la mejor movilidad y más rápido arribo desde y hacia los hogares de los usuarios

RESULTADO DE LA CONSULTA	TEMAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESTRATEGIA PROPUESTA
Cómo considera que el Metro para Quito incidirá en sus actividades laborales y/o profesionales  Cómo considera que el Metro para Quito incidirá en sus actividades laborales y/o profesionales	Ídem	Ídem
Cuáles son los principales beneficios que considera traería el proyecto del Metro a la ciudad de Quito 	Respeto a la dignidad humana y respeto a sus intereses personales	El resultado de las encuestas concede todas las características de beneficio que la organización deberá hacer uso para su promoción y compromiso de servicio a los usuarios: seguridad, rapidez, comodidad, etc.

RESULTADO DE LA CONSULTA	TEMAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESTRATEGIA PROPUESTA														
Qué incidencia sobre el Medio ambiente tenddrá el metro de Quito comparado con otros medios de transporte <table><caption>Qué incidencia sobre el Medio ambiente tenddrá el metro de Quito comparado con otros medios de transporte</caption><tr><th>Categoría</th><th>Porcentaje</th></tr><tr><td>Impacto Muy Positivo</td><td>10%</td></tr><tr><td>Impacto Positivo</td><td>70%</td></tr><tr><td>Ningún impacto</td><td>15%</td></tr><tr><td>Impacto Negativo</td><td>5%</td></tr><tr><td>Impacto Muy Negativo</td><td>1%</td></tr><tr><td>NS/NR</td><td>2%</td></tr></table> Qué incidencia sobre el Medio ambiente tenddrá el metro de Quito comparado con otros medios de transporte	Categoría	Porcentaje	Impacto Muy Positivo	10%	Impacto Positivo	70%	Ningún impacto	15%	Impacto Negativo	5%	Impacto Muy Negativo	1%	NS/NR	2%	Programa de gestión ambiental	La organización establecerá un programa de gestión con objetivos y metas medibles y coherentes con su compromiso ambiental para sus centros de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno, producidos por sus actividades. Este programa se revisará anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente.
Categoría	Porcentaje															
Impacto Muy Positivo	10%															
Impacto Positivo	70%															
Ningún impacto	15%															
Impacto Negativo	5%															
Impacto Muy Negativo	1%															
NS/NR	2%															