



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO,
MODALIDAD INTRAPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE
TUNGURAHUA. CASO DE ESTUDIO: COOPERATIVA DE
TRANSPORTES EN PASAJEROS “TISALEO” LTDA. PERÍODO
2023-2024**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA:

TATIANA BELEN PILLAJO ALDAZ

Riobamba – Ecuador

2024



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO,
MODALIDAD INTRAPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE
TUNGURAHUA. CASO DE ESTUDIO: COOPERATIVA DE
TRANSPORTES EN PASAJEROS “TISALEO” LTDA. PERÍODO
2023-2024**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA: TATIANA BELEN PILLAJO ALDAZ

DIRECTORA: LCDA. MARÍA FERNANDA HERRERA CHICO

Riobamba – Ecuador

2024

©2024, Tatiana Belen Pillajo Aldaz

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Tatiana Belen Pillajo Aldaz, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de Mayo de 2024



Tatiana Belen Pillajo Aldaz

C.I: 180515744-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO, MODALIDAD INTRAPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA. CASO DE ESTUDIO: COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN PASAJEROS “TISALEO” LTDA. PERÍODO 2023-2024**, realizado por la señorita: **TATIANA BELEN PILLAJO ALDAZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Ruffo Neptalí Villa Uvidia
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

2024-05-15

Lcda. María Fernanda Herrera Chico
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

2024-05-15

Lcda. María Eugenia Rodríguez Durán
ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

2024-05-15

DEDICATORIA

Este presente Proyecto de Investigación de Grado quiero dedicar a Dios, a mis padres: Mario Nelson Pillajo Pilco y Miriam Edelina Aldaz Castro por su constante apoyo, sacrificio y dedicación para darme las mejores oportunidades para llegar a culminar mi carrera universitaria, a mis hermanos Alexander Rene Pillajo Aldaz y Mario Israel Pillajo Aldaz, por ser mi fuente de alegría y motivación a conseguir mis metas planteadas y esto va inspirado para mi querida familia Pillajo Aldaz.

Tatiana

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme seguir adelante por darme la salud, valentía y sabiduría durante todo el recorrido de mi carrera universitaria. A mi familia, que me han apoyado a pesar de las adversidades presentadas gracias por creer en mí y animarme a dar lo mejor y ser un ejemplo vivo de perseverancia. A mi directora de tesis Lcda. María Fernanda Herrera Chico y a mi asesora Lcda. María Eugenia Rodríguez Durán, por su orientación y paciencia brindada durante el desarrollo de mi proyecto de investigación. A mis amigos y familiares quienes desde un inicio me han brindado buenos consejos para no rendirme. Mi agradecimiento se extiende a la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., por brindarme la información necesaria para realizar esta presente investigación. Finalmente agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por brindarme la oportunidad de perseguir mis sueños académicos, de manera especial a la Escuela de Gestión del Transporte por brindarme una excelente educación y dejarme grandes experiencias vividas a lo largo de mi camino universitario.

Tatiana

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Delimitación del problema	3
1.3. Problema general de investigación	3
1.4. Problemas específicos de investigación	3
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.6. Justificación.....	4
1.6.1. <i>Justificación teórica</i>.....	4
1.6.2. <i>Justificación metodológica</i>	4
1.6.3. <i>Justificación de campo</i>	5
1.7. Pregunta de investigación	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO- CONCEPTUAL.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Referencias teóricas	7
2.2.1. <i>Evaluación</i>	7
2.2.2. <i>Evaluación del transporte intraprovincial</i>	7
2.2.3. <i>Servicio</i>	7
2.2.4. <i>Transporte</i>	8
2.2.5. <i>Transporte Público</i>	8

2.2.6.	<i>Servicio de transporte público intraprovincial</i>	8
2.2.7.	<i>Calidad de servicio</i>	8
2.2.8.	<i>Calidad en el sector del transporte</i>	9
2.2.9.	<i>Satisfacción</i>	9
2.2.10.	<i>Satisfacción al usuario</i>	9
2.2.11.	<i>Movilidad</i>	9
2.2.12.	<i>Conductores</i>	9
2.2.13.	<i>Carrocería</i>	10
2.2.14.	<i>Ámbitos de operación del servicio de transporte público</i>	10
2.2.15.	<i>Agencia nacional de tránsito</i>	10
2.2.16.	<i>Características de transporte Público intraprovincial</i>	10
2.2.17.	<i>Normativa nacional para la fabricación de carrocerías</i>	10
2.2.18.	<i>NTE INEN 1668 (2015): Vehículos de transporte público de pasajeros intraprovincial</i>	11
2.2.19.	<i>Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador</i>	11
2.2.20.	<i>Contrato de operación</i>	11
2.2.21.	<i>Sistema de transporte</i>	11
2.2.21.1.	<i>Componentes de un sistema de transporte</i>	12
2.2.22.	<i>Actores del transporte público</i>	12
2.2.23.	<i>Expectativa</i>	13
2.2.24.	<i>Percepción</i>	13
2.2.25.	<i>Eficiencia</i>	13
2.2.26.	<i>Herramienta FODA</i>	13

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	23
3.1.	Enfoque de investigación	23
3.1.1.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	23
3.1.2.	<i>Enfoque cualitativo</i>	23
3.2.	Nivel de investigación	23
3.2.1.	<i>Nivel descriptivo</i>	23
3.2.2.	<i>Nivel exploratorio</i>	24
3.3.	Diseño de investigación	24
3.3.1.	<i>No experimental</i>	24
3.3.2.	<i>Transversal</i>	24

3.4.	Tipo de estudio	24
3.4.1.	<i>De campo</i>	24
3.4.2.	<i>Bibliográfico</i>	24
3.5.	3.5 Métodos	25
3.5.1.	<i>Método científico</i>	25
3.5.2.	<i>Método deductivo</i>	25
3.5.3.	<i>Método analítico</i>	25
3.6.	Técnicas e instrumentos de investigación	25
3.6.1.	<i>Observación</i>	25
3.6.2.	<i>Ficha de observación dirigida a las unidades de transporte existentes en la Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.</i>	26
3.6.3.	<i>Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de Transportes en Pasajeros “Tisaleo” Ltda.</i>	26
3.6.4.	<i>Cuestionario</i>	26
3.6.5.	<i>Entrevista dirigida al señor presidente de la Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.</i>	26
3.7.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	27
3.7.1.	<i>Población y planificación</i>	27
3.8.	Operacionalización de variables	30

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	32
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados de la encuesta al usuario .	32
4.2.	Fichas de observación mediante la norma INEN 1668	53
4.3.	Procesamiento y análisis de la ficha de observación mediante la norma INEN 1668	128
4.3.1.	<i>Evaluar el estado del vehículo</i>	131
4.3.1.1.	<i>Estado de ventanas y parabrisas rayones, trizaduras, rotos.</i>	131
4.3.1.2.	<i>Estado de la carrocería y sus elementos rayones, hundimientos, faltantes de piezas.</i>	131
4.3.1.3.	<i>Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante</i>	132
4.3.2.	Medidas de seguridad ventanas	132
4.3.2.1.	<i>Ventanas del conductor: altura mínima de 800mm ancho mínimo de 800 mm.</i>	132
4.3.2.2.	<i>Puertas de servicio altura mínima: 2 000 mm.</i>	132

4.3.2.3.	<i>Puertas de servicio deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas.</i>	132
4.3.2.4.	<i>Escotillas un rectángulo de 500 mm x 600 mm</i>	133
4.3.3.	<i>Dimensiones internas del bus</i>	133
4.3.3.1.	<i>Altura mínima del piso al borde inferior de la ventana: 700 mm</i>	133
4.3.3.2.	<i>Deberán contar con una red de asideros anclados a la carrocería</i>	133
4.3.3.3.	<i>Panel de conducción a una distancia de aproximadamente 700 mm</i>	133
4.3.4.	<i>Medidas de seguridad asiento del conductor</i>	134
4.3.4.1.	<i>De tipo ergonómico y regulable en los planos vertical y horizontal</i>	134
4.3.4.2.	<i>Ancho mínimo: 450 mm</i>	134
4.3.4.3.	<i>Altura del asiento entre 400 mm y 550 mm, desde el piso</i>	134
4.3.5.	<i>Medidas de seguridad asientos para pasajeros</i>	134
4.3.5.1.	<i>Ancho mínimo del asiento: 400 mm</i>	134
4.3.5.2.	<i>Altura desde el piso a la base del asiento entre 400 mm y 500 mm</i>	134
4.3.5.3.	<i>Distancia entre asientos: 680 mm</i>	135
4.3.6.	<i>Elementos de seguridad y control</i>	135
4.3.6.1.	<i>(Extintor de incendios, triángulos de seguridad, botiquín de primeros auxilios, herramientas de escape de emergencia)</i>	135
4.3.7.	<i>Tecnología</i>	135
4.3.7.1.	<i>Cámaras de seguridad</i>	135
4.3.7.2.	<i>Comunicación por radio</i>	135
4.3.7.3.	<i>GPS</i>	136
4.3.7.4.	<i>Puertos USB</i>	136
4.3.8.	<i>Detalles exteriores</i>	136
4.3.8.1.	<i>Rótulo de prohibición</i>	136
4.3.8.2.	<i>Recipiente de basura</i>	136
4.3.8.3.	<i>Aire acondicionado</i>	137

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	143
5.1.	Propuesta	143
5.1.1.	Objetivo	143
5.1.2.	Descripción de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.	143
5.1.3.	Situación actual de las unidades de la Cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.	144

5.1.4.	<i>Diseño de estrategias para el mejoramiento en la calidad del servicio de transporte público del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua.</i>	145
---------------	---	-----

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	153
6.1.	Conclusiones	153
6.2.	Recomendaciones	155

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Países que ofrecen un servicio de transporte de alta calidad.....	15
Tabla 2-2:	Factores evaluados en los países que brindan un mejor servicio de transporte público.	20
Tabla 2-3:	Principales ejes de gestión para el transporte público inter e intraprovincial según la normativa 096.	21
Tabla 2-4:	Evaluación de factores de calidad según la norma Europea UNE-EN 13816	22
Tabla 3-1:	Número de pasajeros	27
Tabla 3-2:	Total de pasajeros por ruta	28
Tabla 3-3:	:Número de funcionarios consejo de administración	28
Tabla 3-4:	Número de funcionarios consejo de vigilancia	28
Tabla 3-5:	Población.....	28
Tabla 3-6:	Operacionalización de variables	30
Tabla 4-1:	Edades de los usuarios por rangos	32
Tabla 4-2:	Frecuencia de utilización del servicio de transporte y satisfacción con el tiempo de traslado a su destino.	33
Tabla 4-3:	Frecuencia de utilización del servicio de transporte.	33
Tabla 4-4:	Lugar de origen	35
Tabla 4-5:	Lugar de destino.....	36
Tabla 4-6:	Estado de la carrocería vehicular	37
Tabla 4-7:	Estado de las paradas de bus	38
Tabla 4-8:	Tiempo que se toma en trasladarse	39
Tabla 4-9:	Tiempo de llegada a las paradas	40
Tabla 4-10:	Información a los usuarios	41
Tabla 4-11:	Accesibilidad del transporte durante el día y la noche e información	42
Tabla 4-12:	Accesibilidad del transporte público durante el día y la noche.....	42
Tabla 4-13:	Información dentro del bus	44
Tabla 4-14:	Accesibilidad al servicio de transporte durante las horas pico.....	45
Tabla 4-15:	Cámaras de vigilancia	46
Tabla 4-16:	Robos dentro de los buses de la cooperativa.....	47
Tabla 4-17:	Cinturones de seguridad.....	48
Tabla 4-18:	Conductores respetan los límites de velocidad	49
Tabla 4-19:	Colaboradores son corteses de manera constante	50
Tabla 4-20:	Conductores y colaboradores brindan ayuda necesaria a los usuarios	51

Tabla 4-21:	Forma de conducir	52
Tabla 4-22:	Estado físico de vehículo	129
Tabla 4-23:	Medidas de seguridad de las ventanas	129
Tabla 4-24:	Dimensiones internas del bus.....	129
Tabla 4-25:	Medidas del asiento del conductor.....	130
Tabla 4-26:	Medidas del asiento de los pasajeros	130
Tabla 4-27:	Elementos de seguridad	130
Tabla 4-28:	Tecnologías	131
Tabla 4-29:	Detalles Exteriores	131
Tabla 4-30:	Análisis de la entrevista dirigida al presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.	138
Tabla 5-1:	Diagnostico situacional a través de la Matriz FODA.....	143
Tabla 5-2:	Estrategias para mejorar la calidad del servicio de la cooperativa de transportes “Tisaleo” Ltda.	147
Tabla 5-3:	Costo para la estrategia de mejoramiento de paradas de buses.....	149
Tabla 5-4:	Costo para la estrategia de accesibilidad.....	150
Tabla 5-5:	Costo para la estrategia de capacitación a los conductores y colaboradores de la cooperativa.....	151
Tabla 5-6:	Costo total de estrategias	152

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	Edad de los usuarios encuestados.....	32
Ilustración 4-2:	Frecuencia de utilización del servicio de transporte público.....	34
Ilustración 4-3:	Lugar de origen de los usuarios.....	35
Ilustración 4-4:	Lugar de destino	36
Ilustración 4-5:	Estado de la carrocería de la flota vehicular.....	37
Ilustración 4-6:	Estado de las paradas de buses	38
Ilustración 4-7:	Tiempo de traslado haciendo uso del transporte público	39
Ilustración 4-8:	Tiempos de llegada a las diferentes paradas	40
Ilustración 4-9:	Usuarios informados de las frecuencias	41
Ilustración 4-10:	Accesibilidad durante la tarde y la noche.....	43
Ilustración 4-11:	Información sobre las paradas	44
Ilustración 4-12:	Accesibilidad del servicio de transporte durante las horas pico.....	45
Ilustración 4-13:	Existencia de cámaras de vigilancia.....	46
Ilustración 4-14:	Existencia de robos al abordar las unidades de transporte	47
Ilustración 4-15:	Existencia de cinturones de seguridad en las unidades de transporte.....	48
Ilustración 4-16:	Conductores de la cooperativa respetan los límites de velocidad	49
Ilustración 4-17:	Los colaboradores son corteses	50
Ilustración 4-18:	Ayuda brindada por los colaboradores con la carga de los usuarios	51
Ilustración 4-19:	Evaluación de la forma de conducir	52
Ilustración 4-20:	Unidad de transporte disco 01	54
Ilustración 4-21:	Unidad de transporte disco 02	58
Ilustración 4-22:	Unidad de transporte disco 03	62
Ilustración 4-23:	Unidad de transporte disco 04	66
Ilustración 4-24:	Unidad de transporte disco 05	70
Ilustración 4-25:	Unidad de transporte disco 06	74
Ilustración 4-26:	Unidad de transporte disco 06	74
Ilustración 4-27:	Unidad de transporte disco 07	78
Ilustración 4-28:	Unidad de transporte disco 08	82
Ilustración 4-29:	Unidad de transporte disco 09	86
Ilustración 4-30:	Unidad de transporte disco 10	90
Ilustración 4-31:	Unidad de transporte disco 11	94
Ilustración 4-32:	Unidad de transporte disco 12	98
Ilustración 4-33:	Unidad de transporte disco 14	102

Ilustración 4-34: Unidad de transporte disco 15	106
Ilustración 4-35: Unidad de transporte disco 16	110
Ilustración 4-36: Unidad de transporte disco 18	114
Ilustración 4-37: Unidad de transporte disco 19	118
Ilustración 4-38: Unidad de transporte disco 20	122

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FICHA DE ASCENSO DE PASAJEROS

ANEXO B: ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

ANEXO C: ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA

ANEXO D: NOMINA ACTUAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTES EN PASAJEROS “TISALEO” LTDA

ANEXO E: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

RESUMEN

La evaluación del servicio de transporte público, modalidad intraprovincial de la provincia de Tungurahua. caso de estudio: cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., período 2023-2024, tuvo como objetivo identificar indicadores que afectan la excelencia del servicio mediante el análisis de enfoques que se han implementado a nivel nacional e internacional mediante un diagnóstico del estado actual de la calidad del servicio proponiendo estrategias para el mejoramiento en la calidad del servicio. En la investigación se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se aplicaron instrumentos como la encuesta realizada al usuario y fichas de observación donde se encontró el incumplimiento de la Norma INEN 1668 por parte de las unidades de transporte, adicionalmente no existe una adecuada estructura organizacional, normalmente no hay información de frecuencias para mantener informados a los pasajeros, la mitad de la flota vehicular es considerada como antigua, la sede central no cuenta con un estacionamiento adecuado para sus unidades, falta de integración de tecnologías modernas, falta de colaboradores en algunas unidades de transporte para brindar asistencia a los pasajeros. Para resolver las falencias se determinó un plan para mejorar la calidad del servicio de la cooperativa el cual ayudará a incrementar la satisfacción de los usuarios en los siguientes factores: gestión operativa de control y seguridad que se propuso para mejorar las condiciones de la flota vehicular y la infraestructura de las paradas de buses, gestión de prestación de servicios para implementar rampas y mejorar la accesibilidad de personas de la tercera edad y verificación de la correcta funcionalidad de las cámaras de vigilancia, gestión de conductores y personal de apoyo con capacitaciones en diferentes temas que ayudarán a mejorar las habilidades en técnicas de conducción.

Palabras clave: <EVALUACIÓN>, <TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL>, <SERVICIOS>, < UNIDADES>, < CALIDAD>.

0593-DBRA-UPT-2024

31-05-2024



ABSTRACT

The evaluation of the public transport service, intra-provincial modality of the province of Tungurahua, case study: transport cooperative in passengers "Tisaleo" Ltda., period 2023-2024, due to the fact that factors that affect the transport service have been identified. The present study focused on identifying indicators that affect service excellence by analysing approaches that have been implemented nationally and internationally through a diagnosis of the current state of service quality and proposing strategies for improving service quality. The research used both a quantitative and qualitative methodology and applied instruments such as user surveys and observation sheets, where it was found that transport units do not comply with INEN 1668 standards, there is no adequate organisational structure, there is usually no frequency information to keep passengers informed, half of the vehicle fleet is considered old, the headquarters does not have adequate parking for its units, lack of integration of modern technologies, lack of staff in some transport units to provide assistance to passengers. In order to solve the shortcomings, a plan to improve the quality of service of the cooperative was determined, which will help to increase the satisfaction of users in the following factors: operational management of control and security that was proposed to improve the conditions of the vehicle fleet and the infrastructure of the bus stops, management of service provision to implement ramps and improve accessibility for the elderly and verification of the correct functionality of the surveillance cameras, management of drivers and support staff with training on different topics that will help to improve technical driving skills.

Keywords: <EVALUATION>, <INTRAPROVINCIAL TRANSPORT>, <SERVICES>, <UNITS>, <QUALITY>.



Lic. Viviana Yanez, MSC.

0201571411

INTRODUCCIÓN

El transporte público en las localidades, facilita la movilización diaria de las personas el realizar una variedad de actividades desde asistir a la educación hasta actividades de ocio, es por eso el transporte debe atender las exigencias de los usuarios para garantizar la seguridad y comodidad. Según el Art 77.- Para una mejor organización el transporte público intraprovincial se gestiona por cooperativas en la que un grupo de personas toman el control y cumplen con las normativas existentes sin embargo, el diseño, gestión y planificación del transporte público en las provincias presentan un conjunto de desafíos, desde el financiamiento, infraestructura, tiempo, accesibilidad, satisfacción al usuario hasta la gestión organizacional (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2021).

El transporte público no solo satisface las necesidades básicas de viajes, sino que también desempeñan un papel importante en la conexión de las comunidades. La efectividad del servicio se mide no solo en términos de la eficiencia operativa, sino también en su capacidad para promover inclusión y equidad.

La cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. presta un servicio de transporte público intraprovincial, con una flota vehicular conformada por dieciocho unidades que trabajan con normalidad, se posiciona como un factor clave asegurando una conectividad efectiva a los residentes del cantón. La presente investigación pretende evaluar diversos aspectos de calidad y comprender como impacta en la experiencia de viaje de los usuarios a lo largo de su trayecto.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, el problema radicó en la ineficiencia del servicio de transporte público, ya que los usuarios suelen quejarse por la escasa fiabilidad, limpieza, seguridad, comodidad, estas cuestiones afectan directamente la satisfacción del usuario y su disposición a utilizar estos servicios, por lo que una de las soluciones que proponen los municipios y las empresas fue garantizar un alto rendimiento, mejorando la infraestructura, frecuencia, horarios de funcionamiento, esto implicó analizar estas variaciones y entender las necesidades y realidades específicas de cada uno de los ciudadanos (Bernal, 2020).

En América Latina, los sistemas de transporte inadecuados pueden ser un factor clave para evaluar la comodidad de los usuarios. Los servicios de transporte público en el Perú son ineficientes, la cual ha experimentado un deterioro por la falta de atención por parte de las autoridades públicas, un aumento gradual en el número de usuarios y el poco interés de los proveedores en mejorar los servicios. Uno de los principales motivos es la falta de formación de propietarios y chóferes de vehículos para prestar buenos servicios que satisfagan a todos los usuarios, el problema abordado por un estudio que promueve la evaluación y formación conjunta, los propietarios de los buses y las agencias gubernamentales recurren a varios programas de formación con el objetivo de mejorar el desempeño de los sistemas de transporte. (Centeno, 2018)

En Ecuador, en el trabajo de titulación denominado “Medición de la calidad del transporte público urbano en Ibarra”. Se realizó un estudio por deficiencias en los servicios que tomó como referencia la norma INEN sobre carrocerías, que es un elemento fundamental para la seguridad de los usuarios que acceden al sistema, midiendo así la calidad percibida por los usuarios todos estos estudios tienen como objetivo mejorar el servicio. (Martínez, 2019)

En la provincia de Tungurahua, el transporte público de buses es problemático, ya que se presentaron deficiencias en términos de servicio y planificación, puesto que existe un sistema inadecuado, lo que ha generado que sea lento, contaminante y peligroso para los pasajeros. Por esto se vio en la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios de transporte público de varias zonas urbanas. Se evaluó varios factores principales que son visibles como la confiabilidad, el compromiso, la forma de conducir, el mal servicio y el sistema de horarios y rutas. Hay que

tener en cuenta que los efectos negativos se crean por el mal desempeño y la capacidad de que puedan responder inquietudes o preguntas de los usuarios. (Naranjo & Caisa, 2023)

La cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., en la actualidad brinda servicios de transporte público en los cantones de Tisaleo, Ambato y sus diferentes parroquias aledañas hasta llegar a sus destinos con una calidad de servicio ineficiente, se dejó de ofertar el servicio al cantón Baños por la escasez de pasajeros. Al utilizar el transporte por la necesidad de trasladarse a diferentes destinos se presentaron deficiencias en la flota vehicular dentro de esto se vio en la necesidad de evaluar el servicio de transporte modalidad intraprovincial, para proponer mejoras e innovaciones para mejorar la satisfacción de los usuarios, sobre todo cuando las percepciones de los clientes son cada vez más exigentes.

1.2. Delimitación del problema

El propósito de la evaluación de los servicios de transporte intraprovincial de la Cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., fue realizar un análisis sobre el servicio de transporte y proponer estrategias para generar mayor eficiencia en el servicio brindado.

1.3. Problema general de investigación

¿De qué manera influye la evaluación de servicio intraprovincial de la Cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., en la decisión de los usuarios para contratar el servicio ofertado?

1.4. Problemas específicos de investigación

¿De qué forma se puede fomentar la mejora del servicio en la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.?

¿De qué manera se puede promover la mejora del servicio de transporte público para atraer nuevos usuarios?

¿Qué beneficios se obtiene al aplicar nuevas estrategias para la mejora de calidad del servicio que brinda la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Evaluar el servicio de transporte intraprovincial de la Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” LTDA, en sus diversos indicadores de calidad.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Identificar indicadores que afectan la excelencia del servicio mediante el análisis de enfoques que se han implementado a nivel nacional e internacional.
- Diagnosticar el estado actual de la calidad de servicio en el transporte público del cantón Tisaleo.
- Proponer estrategias para el mejoramiento en la calidad del servicio de transporte público del cantón Tisaleo basándose en los resultados obtenidos.

1.6. Justificación

1.6.1. *Justificación teórica*

Se desarrolló una investigación en la cual se analizó indicadores que integran la eficiencia, en la cual se identificaron datos tanto cualitativos como cuantitativos. En cuanto a la metodología con el fin de cumplir con los objetivos de estudio se utilizó un diseño de investigación experimental, en este proyecto se examinó la cooperativa de transportes en pasajeros “TISALEO” Ltda., se evaluó la calidad desde las percepciones de los usuarios. Para realizar este estudio se basó en varios conceptos utilizados en trabajos anteriores, cuya confiabilidad y validez se puede evaluar en el contexto del sector del transporte público.

1.6.2. *Justificación metodológica*

Esta investigación fue apoyada en el trabajo de campo y realización de encuestas a usuarios utilizando medios tecnológicos para obtener la información necesaria. Para realizar este estudio se utilizó los siguientes métodos:

- No experimental: Se escogió este enfoque porque los fenómenos y eventos ocurren en entornos naturales, sin la intervención del investigador, para analizarlos posteriormente y comprender mejor la situación actual.

- Documental: La investigación documental es necesaria porque implicó recopilar, organizar y analizar documentos, fuentes escritas, etc. Información que existe en las cooperativas para el análisis de diferentes factores dentro de los servicios de transporte.
- De campo: Este enfoque es importante porque permitió tomar datos de la realidad y estudiarlos tal como se presentan, sin manipular las variables o factores que intervienen en los servicios de transporte

1.6.3. *Justificación de campo*

El propósito de esta investigación fue evaluar los servicios de transporte intraprovincial de la cooperativa de transportes en pasajeros "Tisaleo" Ltda. comprender los factores que lo afectan e identificar áreas de calidad deficiente del servicio para poder realizar diferentes propuestas y estrategias de mejora.

1.7. *Pregunta de investigación*

¿De qué forma ayudará la evaluación del servicio de transporte intraprovincial de la Cooperativa de transportes en pasajeros "Tisaleo" LTDA?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO- CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Para (Ulloa, 2020) en su tesis con el nombre “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE LOJA” se abordó una estrategia metodológica de estudio, la cual incluyó la aplicación del modelo Servperf, para saber el nivel de percepción del usuario según dimensiones como la atención, confianza, fiabilidad y comprensión, que juntos describen una excelencia. Se realizó un cuestionario con 22 declaraciones a pasajeros y la evaluación de la eficiencia fue un puntaje de 3.11, eficientemente en la línea de cognición y la tasa de satisfacción fue de 62.22% en la ciudad de Loja.

Para (Tapia, 2021) en su trabajo de tesis con el nombre “EVALUACIÓN DE EFICIENCIA DEL SERVICIO DE AUTOBUSES URBANOS DE LA CIUDAD DE IBARRA CON PERSPECTIVA DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL” se buscó determinar percepciones en los pasajeros en cuanto a seguridad, estándares de accesibilidad, para lo cual realizó una inspección técnica y un diagnóstico de la carrocería de buses. Por la cual el estudio bibliográfico fue basado en la normativa de autobuses de transporte público UNE 13816 y NTE INEN, el objetivo fue plantear sugerencias que mejoren el servicio brindado, desde la atención a los usuarios y obtener una accesibilidad eficiente de los autobuses a partir de la implementación de la gestión del servicio.

Para (Morocho & Rodríguez, 2019) en su trabajo de titulación con el nombre “LA CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDA DE AZOGUES” deduce que el servicio de transporte público es considerado uno de los transportes que suscita una serie de interrogantes en su accionar, ya que muchas veces se escucha el malestar de los usuarios al referirse a la eficiencia del servicio que brindan las empresas de transporte, así como las malas condiciones de las unidades de transporte y el incumplimiento de horarios, maltrato a los pasajeros por parte de los conductores, para lo cual se realizó una revisión de las normas y reglamentos que rigen los servicios de transporte público en nuestro país, así como encuestas de campo a los usuarios de este medio de transporte. Esto lleva a la necesidad de recomendaciones para mejorar las deficiencias técnicas y operativas identificadas.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Evaluación

La evaluación es el proceso de obtener información y expresar recomendaciones, basados en los datos recopilados, para mejorar los resultados de la investigación en nuestras áreas de interés. Esto significa que podemos ayudar a identificar ciertas fallas en el proceso y poder mejorarlas para un rendimiento óptimo. (Yuqui & García, 2020)

2.2.2. Evaluación del transporte intraprovincial

La evaluación de los servicios de transporte público es un proceso analizado mediante la recopilación de información sobre la calidad, eficiencia y satisfacción que brinda el sistema de transporte público a los usuarios. Esto incluye recopilar datos, medir indicadores y realizar análisis para evaluar el desempeño del servicio en relación con los objetivos establecidos, teniendo en cuenta las expectativas del usuario.

Comodidad: Según el art. 40.- Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieren establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito. (Reglamento a ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2012)

Accesibilidad: Según el art. 40.- Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin. (Reglamento a ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2012).

Seguridad: Según el art. 40.- El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes (Reglamento a ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2012).

2.2.3. Servicio

Es actividad o conjunto de actividades de naturaleza intangibles un proceso cuya finalidad es la plena satisfacción del cliente, además también podemos decir que el servicio es un conjunto de

actividades que brindan las distintas personas y empresas a sus diferentes clientes para así poder cumplir sus distintas necesidades. (Guanolema, 2019)

2.2.4. Transporte

Es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas contenido de un lugar punto de origen a otro punto de destino en un vehículo medio o sistema de transporte que utiliza una determinada infraestructura que facilita el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de entrega y manejo de la carga (Pntic, 2023).

2.2.5. Transporte Público

Según lo estipulado en el artículo 55.- Es considerado estratégico, al igual que la infraestructura y los dispositivos complementarios utilizados para la prestación. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son propiedad del estado y pueden ser objeto de explotación comercial mediante acuerdos de operación (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2021).

2.2.6. Servicio de transporte público intraprovincial

Según el artículo 67.- de la LOTTTSV. El servicio de transporte público intraprovincial es aquel que opera bajo cualquier tipo, dentro de los límites provinciales. La celebración de los contratos de operación será atribución de las comisiones provinciales, con sujeción, será atribución de las comisiones provinciales, como sujeción de las políticas y resoluciones de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad como lo establecido en la presente ley de su reglamento. (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2021)

2.2.7. Calidad de servicio

Es el conjunto de rasgos y características de un producto o servicio en función de su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en el producto y se ajusta a las especificaciones, es decir la calidad que corresponde a todas las características y atributos del producto o servicio que son relevantes para las necesidades y expectativas del comprador o cliente, teniendo en cuenta el precio al que este está dispuesto a pagar. (Yuqui & García, 2020, pág. 7).

2.2.8. *Calidad en el sector del transporte*

La calidad en el sector del transporte se refiere a la medida en que los servicios de transporte cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios y demás partes interesadas. Una alta calidad en el transporte implica una combinación de eficiencia, seguridad, comodidad y satisfacción del cliente (Jacelemin, 2014).

2.2.9. *Satisfacción*

Se refiere al nivel de conformidad en relación con las expectativas y necesidades de los usuarios respecto de los servicios de viajes que utilizan. Incluye las opiniones positivas que los usuarios tienen sobre diferentes aspectos del servicio, está estrechamente relacionado con la experiencia general que tienen al utilizar el servicio. (Siva, Macias, Tello, & Delgado, 2021)

2.2.10. *Satisfacción al usuario*

Es un indicador flexible, con un claro componente subjetivo centrándose más en la conciencia, la actitud y en criterios específicos y objetivos. En cierto modo, la satisfacción evalúa la visión que el usuario tiene de un sistema, más que su calidad técnica, y puede conducir a situaciones en las que, si el usuario percibe el sistema como malo, defectuoso o insatisfactorio constituirá un sistema deficiente. Por tanto, la visión del usuario determinará el éxito o el fracaso. (REY, 2020)

2.2.11. *Movilidad*

La movilidad se refiere a la capacidad y el acto de desplazarse o moverse de un lugar a otro. Este término abarca no solo el transporte físico de personas y bienes, sino también los factores sociales, económicos y tecnológicos que influyen en cómo las personas se desplazan y acceden a diferentes lugares mediante una variedad de modos de transporte, cómo caminar, andar en bicicleta, conducir automóviles, tomar el transporte público, utilizar vehículos compartidos y más.

2.2.12. *Conductores*

Son las personas que operan vehículos, como automóviles, camiones, autobuses y otros tipos de transporte motorizado, son responsables de conducir de manera segura y respetar las normas de tráfico y las regulaciones de transporte, su función principal es llevar a los pasajeros o carga de un lugar a otro de manera eficiente y segura (Velasco, 2017).

2.2.13. Carrocería

“Es la estructura completa del bus en orden de marcha, incluidos todos los elementos estructurales que forman el habitáculo, el compartimento del conductor, el compartimento de equipaje y los espacios para las unidades y componentes mecánicos” (Salinas, 2021).

2.2.14. Ámbitos de operación del servicio de transporte público

“Según el artículo 65.- el servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intraprovincial e internacional” (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2021)

2.2.15. Agencia nacional de tránsito

Es el ente encargado de planificar, regular y controlar la gestión del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del país, en el ámbito de su competencia (Agencia Nacional de Tránsito, 2023)

2.2.16. Características de transporte Público intraprovincial

Es aquel que está diseñado y equipado para viajes dentro de una misma provincia, en el Ecuador el transporte intraprovincial no tiene diferenciación de servicio respecto a otras operadoras, las operadoras aquí solo se encargan de trasladar personas, mercancías, bienes, y realizan múltiples paradas durante la ruta o trayecto, generando molestias a los pasajeros ocasionando un viaje inseguro. En ocasiones existen cooperativas que pueden facilitar: Asientos reclinables, aire acondicionado, etc. (Secretaría de Movilidad, 2021)

2.2.17. Normativa nacional para la fabricación de carrocerías

NTE 1668: Vehículos de Transporte Público de Pasajeros Intrarregional, Interprovincial e intraprovinciales nos dice que la regulación técnica del Ecuador establece los estándares que deben ser cumplidos por los vehículos están compuestos por un chasis y una carrocería diseñada específicamente para el transporte público de pasajeros por aéreas intrarregionales, interprovincial e intraprovinciales, ya sean de fabricación nacional o extranjera. El objetivo

principal de esta regulación es proteger la seguridad y vida de las personas que utilizan estos medios de transporte (NTE INEN 1668, 2015).

2.2.18. NTE INEN 1668 (2015): Vehículos de transporte público de pasajeros intraprovincial.

Esta norma detalla los requisitos que deben poseer los buses públicos intrarregionales, interprovinciales e intraprovinciales de pasajeros, se aplica a los vehículos diseñados para el transporte público intrarregional, interprovincial e intraprovincial de pasajeros de un solo piso, ya sean importados o ensamblados o fabricados en el país (NTE INEN 1668, 2015).

2.2.19. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador

La ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país para lograr el bienestar general de los ciudadanos (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, 2008).

2.2.20. Contrato de operación

Un contrato de operación de transporte público en Ecuador es un acuerdo legal entre una agencia gubernamental responsable de administrar el transporte público, como un gobierno municipal o el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, y una persona natural o jurídica especializada en la prestación de servicios de transporte, como una cooperativa de transporte o conductor individual. Este tipo de contrato establece las condiciones para prestar y brindar servicios de transporte público, incluyendo los tipos de vehículos permitidos para las operaciones, rutas a seguir, frecuencia, requisitos de seguridad, mantenimiento de los vehículos, clasificación, normas y dimensiones del bus intraprovincial.

2.2.21. Sistema de transporte

Los sistemas de transporte se componen de una serie de elementos que trabajan juntos para permitir el movimiento de personas, mercancías desde el origen hasta el destino, estos elementos incluyen diversas formas de transporte, como carreteras, ferrocarriles, aeropuertos, puertos, sistemas de transporte público, así como los vehículos, herramientas y tecnología necesarios para operarlos.

Los sistemas bien planificados pueden mejorar la movilidad de personas y mercancías, reduciendo tiempos, costos de viaje, mejorando la seguridad vial y reduciendo el impacto ambiental.

2.2.21.1. Componentes de un sistema de transporte

- **Infraestructura de transporte:** Incluye carreteras, ferrocarriles, aeropuertos, puertos, túneles, gasolineras y otros elementos físicos necesarios para el movimiento de personas o mercancías.
- **Vehículos:** Pueden ser automóviles, camiones, trenes, aviones, barcos, bicicletas, además de otros medios de transporte utilizados para desplazar personas o mercancías.
- **Tecnologías de transporte:** Incluyen tecnologías de la información o comunicación, sistemas de control de tráfico, tecnología de seguimiento de vehículos, así como otras herramientas tecnológicas, utilizadas para mejorar la eficiencia y seguridad del transporte.
- **Servicios de transporte:** Incluye servicios de transporte público como autobuses, trenes, taxis, así como servicios de mensajería y entrega de paquetes.
- **Regulaciones y políticas:** Incluidas las leyes o regulaciones que rigen transporte, seguridad, protección del medio ambiente, política de inversión, financiación del transporte público e infraestructuras.
- **Recursos humanos:** Incluye operaciones, mantenimiento, gestión del sistema de transporte: conductores, controladores de tráfico, ingenieros, mecánicos y otros profesionales relacionados con el transporte.

2.2.22. Actores del transporte público

- **Estado:** Responsable de regular y monitorear el transporte público en el país, a través de organismos como la Agencia Nacional de Transporte (ANT) o el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOPE).
- **Operadores de transporte público:** Son empresas o personas naturales que prestan servicios de transporte público mediante autobús, taxi u otro medio de transporte. En Ecuador el transporte público es operado principalmente por empresas privadas.
- **Conductores y operadores de transporte:** Son los responsables de la gestión del transporte público, velando por la seguridad y el bienestar de los pasajeros.
- **Usuarios del transporte público:** Son ciudadanos que utilizan los servicios de transporte público para desplazarse por el país.

- **Organizaciones civiles y sociales:** Son entidades que representan a los usuarios del transporte público, promueven el mejoramiento y la calidad del servicio.

“Propiedad conjunta de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Una organización, un programa, un producto, un servicio, es de calidad si los que dice que es, sus características inherentes, las cumple” (Martinez C. , 2022).

2.2.23. Expectativa

“Son las creencias o lo que unos esperan sobre la utilización del servicio de transporte, lo que uno espera que ocurra ante un conjunto de circunstancias, de esta forma uno puede crear grandes ilusiones y decepcionarse como también colocar un nivel bajo o en todo caso efectivamente coincidir conforme a la realidad” (Ferrera, 2020).

2.2.24. Percepción

La percepción se relaciona con los usuarios y partes interesadas perciben y experimentan el servicio de transporte y su entorno circundante. Esta percepción puede estar influenciada por una variedad de factores, como la calidad del servicio, la seguridad, la comodidad, la eficiencia y la información proporcionada (Saldaña & Gómez, 2020).

2.2.25. Eficiencia

Se refiere a la capacidad de un sistema de transporte para utilizar de manera óptima sus recursos, maximizar la prestación de servicios, brindar servicios eficientes y económicos, mejorar la movilidad de las personas y contribuir a mejorar la calidad de vida en entornos urbanos y rurales (Mercado y empresas para servicios públicos, 2023).

2.2.26. Herramienta FODA

Una herramienta para comprender la situación, su finalidad es proporcionar un diagnóstico interno y externo claro, orientado al proceso de decisiones y al mejoramiento del futuro de una cooperativa. Se aplica a cualquier empresa, independientemente de su tamaño, actividades simples y permitiendo la obtención de una visión general en la actualidad (Maldonado, 2018).

- **Fortalezas:** Factores externos que se pueden explotar, correspondientes a la probabilidad de que una cooperativa mejore.

- **Oportunidades:** Deficiencias o puntos críticos que presenta la cooperativa en lo que se debe mejorar, esto provoca ser inferior a la competencia.
- **Debilidades:** Insuficiencias o puntos críticos de la cooperativa que es el objeto que necesita mejorar, esto lo hace inferior a la competencia.
- **Amenazas:** Aspectos externos a la empresa que no están controlados y pueden poner en peligro la vida de la empresa; es necesario reducirlos para que la esperanza se convierta en oportunidad.

Tabla 2-1: Países que ofrecen un servicio de transporte de alta calidad.

En varios países para evaluar el servicio se utilizó una combinación de factores tomando en cuenta la evolución de distintos aspectos de la calidad, como la eficiencia y la accesibilidad. Ciertos países se han destacado por su alto nivel en el servicio, implementando estrategias innovadoras, por lo que estos países han logrado crear sistemas de transporte público ejemplares.

PAÍSES	FACTORES DE EVALUACIÓN	PRINCIPALES HALLASGOS	ACCIONES
Hong Kong (China)	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología • Seguridad y limpieza • Accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Hace uso de la tecnología avanzada en el transporte público para mejorar la experiencia del usuario. • Las autoridades de transporte público en Hong Kong implementaron regulaciones estrictas para garantizar la seguridad de los vehículos • El transporte público ha prestado una atención significativa a la accesibilidad para garantizar que todas las personas, incluidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementaron un sistema Octopus Card que permite a los pasajeros pagar de manera rápida y conveniente en todos los medios de transporte público, y las aplicaciones móviles proporcionan información en tiempo real sobre horarios y rutas. • Se llevan a cabo inspecciones regulares de seguridad en los vehículos y se imponen sanciones a aquellos que no cumplan con los requisitos.

		<p>aquellas con discapacidades o necesidades especiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se estableció tarifas reducidas para personas con discapacidad además se incluyó anuncios auditivos.
Zúrich (Suiza)	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción al cliente • Unidades de transporte • Puntualidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios para satisfacer la demanda, y hacer que el autobús sea mejor opción. • Calidad de las unidades es fundamental que distingue el sistema de transporte de Zúrich y que lo hace altamente valorado por los residentes y visitantes. • Los servicios suelen ser puntuales y confiables, lo que facilita que los residentes y visitantes se desplacen de manera eficiente por la ciudad y sus alrededores. 	<ul style="list-style-type: none"> • En las paradas designadas, se incorporó personal de servicio al cliente disponible para proporcionar información, asistencia y orientación a los pasajeros • Se ha modernizado constantemente implementando tecnología de última generación como información en tiempo real, calefacción, aire acondicionado. • Los horarios de transporte público están disponibles en línea, en aplicaciones móviles y en estaciones, permite a los usuarios planificar sus viajes con anticipación y mantenerse

			informados sobre posibles cambios en los horarios.
Santiago de Chile	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Se propuso analizar el sistema en diferentes niveles de infraestructura, así como el monitoreo de la capacitación del personal relacionada con la operación del sistema, por ejemplo, crear o garantizar la igualdad de género 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha implementado un sistema de gestión de flota vehicular incorporando buses más modernos y eficientes • Se enfocó en proporcionar información clara y accesible sobre los servicios de transporte público
Bogotá (Colombia)	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Seguridad • Accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Los objetivos de la implementación de estos sistemas son mejorar las condiciones de servicio del transporte público de pasajeros y el tránsito en general, contribuyendo a que los ciudadanos puedan tener oportunidades seguras de movilidad. • Se caracterizo a los usuarios para proponer estrategias de 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó una actualización y renovación de la flota de autobuses para mejorar la eficiencia y comodidad de los usuarios • Se promovió proyectos con la Policía Nacional sobre la instalación de cámaras de vigilancia en los autobuses, respetando el inciso 2 del artículo 146 del Código de la Policía

		<p>información necesaria que les faciliten el uso del sistema, desde que salen de su origen hasta que llegan a su destino</p>	<p>Nacional en todos los medios de transporte nuevos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se implementó publicidad comercial de rutas y frecuencias en la ciudad y en la flota vehicular la cual se diseñó pensando en los usuarios de transporte público
Sao Paulo (Brasil)	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología • Puntualidad • Rutas 	<ul style="list-style-type: none"> • Se incorporó tecnología de comunicación centralizada que permite optimizar la eficiencia logística, y brindar información permanente a los usuarios. • Los operadores de transporte público han buscado controlar y mejorar sus equipamientos para garantizar un mejor servicio, de modo que los gestores del transporte público puedan controlar los viajes en tiempo real. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha integrado tecnología en las terminales como el boleto único con integración modal, emitidos por máquinas automatizadas, para facilitar el acceso. • Se implantó tecnología de rastreo en tiempo real como sistemas de geo posicionamiento por satélite para obtener información sobre el cumplimiento de los horarios, frecuencias, velocidades, tiempos de viaje. • Se ha implementado estrategias tales como carriles preferenciales

		<ul style="list-style-type: none">• Basado en la reestructuración y priorización de rutas en función de las necesidades de movilización de los usuarios, asegurando que no aumenten los tiempos de viaje y espera de los usuarios.	para mejor el tiempo de viaje de los usuarios.
--	--	--	--

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 2-2: Factores evaluados en los países que brindan un mejor servicio de transporte público.

Al analizar a los países que tienen un alto nivel de servicio brindado, es fundamental considerar los factores clave que contribuyeron a su éxito.

PAÍS	FACTORES EVALUADOS	FACTORES A EVALUAR
Hong Kong (China)	Tecnología	Aparatos electrónicos dentro de la unidad de transporte
	Seguridad y limpieza	Estado y equipamiento interno del bus.
	Accesibilidad	Facilidad para acceder y descender del bus
Zúrich (Suiza)	Satisfacción al cliente	Cortesía y la eficiencia brindada del personal de la cooperativa hacia los usuarios
	Unidades de transporte	Condiciones físicas de la flota vehicular
	Puntualidad	Horarios disponibles en línea, en aplicaciones móviles y en estaciones.
Santiago de Chile	Infraestructura	Condiciones de las paradas de buses u otros puntos de embarque y desembarque a lo largo de la ruta
	Accesibilidad	Publicidad con información sobre rutas y frecuencias en el cantón y en la flota vehicular
Bogotá (Colombia)	Infraestructura	Evaluar el estado de las paradas si se encuentran limpias y en buen estado
	Seguridad	Sistemas de seguridad en los buses para la prevención de actos delictivos, y la prevención de situaciones de acoso o violencia.
Sao Paulo (Brasil)	Puntualidad	Cumplimiento frecuencias de los servicios de transporte, la rapidez en la solución de problemas y la capacidad de adaptación a situaciones adversas.
	Rutas	Cumplimiento de las rutas legalmente establecidas

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 2-3: Principales ejes de gestión para el transporte público inter e intraprovincial según la normativa 096.

El principal objetivo de los ejes de intervención es promover una movilidad segura basada en la eficiencia operativa y seguridad operacional, calidad del servicio, rentabilidad, respetando los ejes clave de gestión.

EJES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
Gestión Organizacional	Analizar el contexto organizacional para comprender la estructura administrativa de gobernabilidad de la operadora, así como el modelo de gestión que dirige las acciones de los socios o accionistas
Gestión Financiera	Toma de decisiones sobre las necesidades financieras de la operadora, optimizando sus recursos para alcanzar los objetivos del modelo global de gestión.
Gestión de Conductores y Personal de Apoyo	Analizar las condiciones laborales de los conductores y personal de apoyo operativo (cumplimiento de las obligaciones laborales y de jornada de los usuarios)
Gestión de la Prestación del Servicio	Evidencia del nivel de servicio que brinda el operador para cumplir con las expectativas del usuario
Gestión Operativa, Control y Seguridad	Evaluar la flota, así como asegurar que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones de seguridad y operación (mantenimiento preventivo-correctivo y gestión de la flota, entre otros).

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 2-4: Evaluación de factores de calidad según la norma Europea UNE-EN 13816

Para el análisis contexto correspondiente tuvieron factores especificados de las normas internacionales UNE-EN 13816 con el fin de evaluar el servicio brindado.

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Servicio ofertado	Tipos de oferta del sistema, adecuación a las necesidades del cliente, fiabilidad de los servicios.
Accesibilidad	Facilidad de uso del sistema física o psicológica
Información	Provisión de información sobre el sistema
Tiempo	Duración del viaje, coordinación y cumplimiento horario
Atención al cliente	Comunicación y trato personal con el cliente, asistencia, compromisos.
Confort	Comodidad, higiene y servicios complementarios del sistema
Seguridad	Protección y prevención de agresiones y accidentes, gestión de las situaciones de emergencia.
Impacto ambiental	Minimización de los impactos producidos por el sistema de transporte público sobre las personas y el medio ambiente

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

Este estudio siguió un enfoque mixto, ya que se realizó un análisis de las variables involucradas en la excelencia de los servicios de transporte intraprovincial, en el cual se mostraron datos tanto cualitativos como cuantitativos, esto debido a que los instrumentos de análisis están enfocados a la recolección de información permitiendo determinar las deficiencias de este y posterior a ello mejorarlas.

3.1.1. *Enfoque cuantitativo*

Se centra en la medición objetiva de las variables, aplicando técnicas estadísticas para establecer relaciones, patrones y generalizaciones. Este enfoque tiene como objetivo obtener resultados cuantificables y verificables que permitan hacer inferencias para la población en general. Se utilizan métodos como encuestas, análisis de datos secundarios para analizar datos sistemáticamente.

3.1.2. *Enfoque cualitativo*

Es una metodología de investigación utilizada para comprender y explicar fenómenos sociales desde una perspectiva subjetiva o contextual. Se basa en la recopilación y análisis de datos no numéricos, entrevistas, observación participante y análisis de contenido, con el objetivo de explorar las experiencias, percepciones, significados y contextos en los que ocurren los fenómenos investigados y desarrollados. Este enfoque se focaliza en la comprensión de la dificultad y variedad de temas y fenómenos, buscando capturar la riqueza de los datos cualitativos.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Nivel descriptivo*

El objetivo de este nivel es detallar situaciones y sucesos, es decir, cómo se configurará y proporcionará el servicio de transporte. Las investigaciones descriptivas tienen como meta identificar las características relevantes de las personas. Esto permitió llevar a cabo un análisis en relación a con los usuarios del servicio de transporte perciben la experiencia (JP Consultoría, 2023).

3.2.2. Nivel exploratorio

Examinar la calidad del transporte público ofrecido por la cooperativa en particular durante un lapso específico puede ser un área poco investigada o con escasa información disponible. En esta instancia, el objetivo es obtener una visión preliminar de la situación de la cooperativa y su servicio durante el período 2023-2024

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. No experimental

En este proyecto de investigación, se eligió utilizar un diseño de investigación no experimental porque no se realizaron experimentos ni pruebas de laboratorio para recopilar datos, se utilizó la observación directa en el sitio del estudio para recopilar información sobre diversos componentes de la infraestructura y la calidad del servicio. La observación permite un examen detallado de factores relevantes, obteniendo información directa sobre el tema en estudio, obteniendo de esta manera información contextual sobre el estado y características del servicio

3.3.2. Transversal

Este estudio utilizó un diseño transversal porque se llevó a cabo durante un período de tiempo y no será necesario obtener nueva información en el futuro, por lo que no será necesario predecir datos recientes.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. De campo

En este estudio, se llevó a cabo una investigación de campo la cual nos permitió la recolección de información verídica usando una ficha de observación, centrada en evaluar la infraestructura de las paradas existentes y en el estado de la carrocería de los buses.

3.4.2. Bibliográfico

En este trabajo la investigación bibliográfica se realiza a partir de la síntesis de información de fuentes confiables como libros, artículos científicos, tesis y otros documentos relacionados. Estas fuentes han sido cuidadosamente seleccionadas, como base para el desarrollo completo de la

investigación, haciendo referencia a documentos directamente relacionados con el tema, con el objetivo de establecer el contexto y marco teórico del proyecto de investigación.

3.5. 3.5 Métodos

3.5.1. *Método científico*

Se utilizó una revisión bibliográfica para buscar y adquirir conceptos en relación a la investigación. Este método implicó la búsqueda de referencias relevantes, como libros, artículos científicos, tesis u otras publicaciones académicas. Mediante este proceso se identificó resultados y una comprensión más profunda del tema.

3.5.2. *Método deductivo*

En el presente trabajo de investigación se utilizó esta metodología, ya que permitió el análisis de lo general a lo específico, se aborda primeramente el problema en estudio analizando los conceptos, principios, definiciones, leyes y normas generales relacionadas con el tema. A partir de esta comprensión general se pueden extraer conclusiones específicas que se aplicaron directamente al problema en cuestión. Básicamente este método permitió un enfoque estructurado que garantizó una investigación rigurosa y también se logró tomar decisiones basadas en evidencia.

3.5.3. *Método analítico*

En este proyecto de investigación, se aplicó este método analítico para recopilar los datos relevantes, que ayudaron a proporcionar una comprensión detallada del tema de investigación. A través de un enfoque analítico riguroso, es posible identificar las conexiones entre diferentes partes del fenómeno en el estudio, ayudando así a crear medidas en beneficio a la comunidad.

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. *Observación*

Esta técnica juega un papel fundamental en la investigación de campo porque permitió observar el estado actual del servicio prestado en el cantón Tisaleo. A través de la observación, se recopiló información relevante registrando los datos necesarios para su posterior análisis. La aplicación de esta técnica proporcionó una visión de cómo se realizan los servicios en el cantón Tisaleo. Esto

permitió identificar posibles desafíos, áreas de mejoras, así como la obtención de datos específicos que respalden los resultados del proyecto de investigación.

3.6.2. *Ficha de observación dirigida a las unidades de transporte existentes en la Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.*

Mediante esta técnica se realizó el registro y evaluación del estado actual de la flota vehicular, que estuvo compuesta por una serie de parámetros clave que serán evaluados. Además, estos parámetros proporcionaron información detallada sobre el estado de los vehículos utilizados en el servicio de transporte. Al evaluar estos parámetros, se pudo identificar posibles problemas o falencias de la flota vehicular, así como resaltar aquellos aspectos que cumplen con los estándares y requisitos establecidos. Esta técnica es fundamental para obtener una imagen actualizada del estado de los buses, lo que fue de gran utilidad para analizar el proyecto de investigación.

3.6.3. *Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de Transportes en Pasajeros “Tisaleo” Ltda.*

La encuesta estuvo diseñada para los pasajeros especialmente a las parroquias aledañas del cantón Tisaleo, la cual fue elaborada con 19 preguntas, la cual nos permitió obtener actualizaciones sobre lo que piensan los pasajeros acerca del servicio ofertado.

3.6.4. *Cuestionario*

Para esta investigación utilizamos un cuestionario enfocado en los 5 parámetros de calidad como la infraestructura, tiempo, accesibilidad, seguridad y satisfacción a los usuarios, teniendo en cuenta que fueron preguntas cerradas de una sola selección para poder evaluar la calidad de servicio de la cooperativa.

3.6.5. *Entrevista dirigida al señor presidente de la Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda*

Mediante esta técnica se realizó una entrevista en la cual se basaron en un enfoque estructurado y abierto, con el fin de obtener información completa y reveladora sobre la cooperativa de transportes y sus operaciones, no solo proporciona una visión clara y detallada sino también nos permitió comprender la esencia de la organización y su compromiso con las parroquias a las que sirve.

3.7. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.7.1. Población y planificación

Para evaluar el servicio de transporte se estableció nuestra primera población que serían las 18 unidades que brindan el servicio con normalidad, todas fueron tomadas en cuenta como población y muestra.

La población de usuarios de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. son aquellos que acceden al servicio de transporte intraprovincial, se tomó en cuenta cómo población a los usuarios que viajan del cantón Tisaleo hacia el cantón Ambato y sus diferentes parroquias aledañas, por ende, se aplicó técnicas de observación durante una semana de estudio, se realizó un conteo integral de usuarios que acceden al servicio en la ruta de mayor tránsito de la cooperativa. De acuerdo a la información levantada a través de nuestra ficha de conteo, indicaron que hay un promedio semanal de 3393 usuarios que utilizan el servicio de transporte de dicha cooperativa

Esta información es relevante porque proporcionó una estimación precisa de la demanda de transporte en esa ruta específica. Con base en esta evidencia, se pudo tomar decisiones para mejorar la calidad de los servicios de transporte y ajustar la oferta y frecuencia de los autobuses para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tabla 3-1: Número de pasajeros

	Ruta		Ruta		Ciclo
	ORIGEN	DESTINO	ORIGEN	DESTINO	
	TISALEO-AMBATO		AMBATO-TISALEO		
Lunes 11 de enero 2023	327		Lunes 11 de enero 2023	322	649
Martes 12 de enero 2023	173		Martes 12 de enero 2023	187	360
Miércoles 13 de enero 2023	328		Miércoles 13 de enero 2023	325	653
Jueves 14 de enero 2023	170		Jueves 14 de enero 2023	187	357
Viernes 15 de enero 2023	325		Viernes 15 de enero 2023	322	647
Sábado 16 d enero 2023	132		Sábado 16 d enero 2023	106	238
Domingo 17 de enero 2023	244		Domingo 17 de enero de 2023	245	489

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 3-2: Total de pasajeros por ruta

RUTAS		Usuarios por ruta
Origen	Destino	
Tisaleo	Ambato	1699
Ambato	Tisaleo	1694
TOTAL		3393

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Se describe la población de funcionarios de la cooperativa de transportes “Tisaleo” Ltda., destacando las diversas funciones y responsabilidades que cada grupo de colaboradores asume para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Tabla 3-3: Número de funcionarios consejo de administración

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
Gerente	Gavilanes Izurieta Diego Augusto	1
Presidente	Vicente Danilo Salinas Villacis	1
Vicepresidente	Amable Leopoldo Capuz Yugcha	1
Secretario	Renato Ismael Carrera Ramos	1
TOTAL		4

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 3-4: Número de funcionarios consejo de vigilancia

CONSEJO DE VIGILANCIA		
Presidente	Romel Salvador Salinas López	1
Secretario	Sylvio Augusto Moncayo Mora	1
TOTAL		2

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 3-5: Población

POBLACIÓN TOTAL	
Número de pasajeros	3393
Consejo de administración	4
Consejo de vigilancia	2
TOTAL	3399

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Con estos datos ya tabulados procedemos a realizar el cálculo de la muestra con la población total de 3399 personas, utilizaremos la fórmula para muestreo:

$$m = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

m= muestra

N= población

Z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

E= 5%

$$m = \frac{3399 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(3399 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$m = \frac{3399 * 0.9604}{0.0025 * 3398 + 0.9604}$$

$$m = \frac{3264,3996}{9.4554}$$

$$m = 345.24$$

$$m = \mathbf{346}$$

3.8. Operacionalización de variables

Tabla 3-6: Operacionalización de variables

Formulación del problema	Objetivo General	Variables	Indicadores	Enfoque	Técnica	Instrumento
¿Cómo influye la evaluación de servicio de transporte intraprovincial de la Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. en la decisión de los usuarios para contratar el servicio ofertado?	Evaluar el servicio de transporte intraprovincial de la Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. en sus diversos indicadores.	<p>Variable Independiente: Estado de vehículos, atención al usuario</p> <p>Variable Dependiente: Calidad del servicio que oferta la cooperativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de la flota • Tiempo de viaje • Atención al cliente • Seguridad durante el viaje • Forma de conducción 	<p>Investigación cualitativa.</p> <p>Investigación cuantitativa.</p>	<p>Observación</p> <p>Encuesta</p>	<p>Ficha de observación</p> <p>Cuestionario</p>

Objetivo Específico	VARIABLES	Indicador	Fuentes de Información	Técnicas para recopilar información
2. Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio en el transporte público del cantón Tisaleo.	Accesibilidad Estado de la infraestructura	Accesibilidad para el uso del transporte público Programas de mantenimientos de estaciones y flota vehicular	Información secundaria Información primaria	Entrevistas Observación directa Análisis de datos
Objetivo Específico	VARIABLES	Indicador	Fuentes de Información	Técnicas para recopilar información
3. Proponer estrategias para el mejoramiento en la calidad del servicio de transporte público del cantón Tisaleo con base en los resultados obtenidos.	Aumentar la satisfacción del usuario. Mejorar las condiciones de las instalaciones y flota vehicular	Índice de lealtad o retención de usuarios. Porcentaje de cumplimiento de estándares de calidad establecidos.	Información secundaria Información primaria	Entrevistas

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados de la encuesta al usuario

Preguntas:

1) Edad de los usuarios

Tabla 4-1: Edades de los usuarios por rangos

	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 16	54	16%
16-26	63	18%
27-37	77	22%
38-48	64	19%
49-59	80	23%
60-70	7	2%
Mayor a 70	1	0%
Total, general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

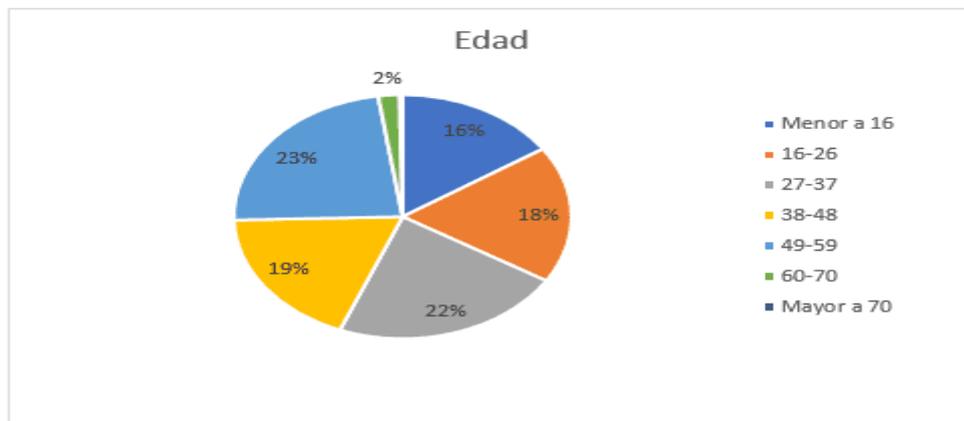


Ilustración 4-1: Edad de los usuarios encuestados

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados, el 23% de usuarios acceden al servicio de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., estuvo dentro del rango de 49 a 59 años, el 22% de 27 a 37 años, el 18% de 38 a 48 años, el 19% pertenece a 16 a 26 años, el 16% menor a 16 años, y el 2% de 60 a 70 años.

La edad de mayor porcentaje de pasajeros que usan el servicio de la cooperativa está en el rango de edad de entre 27 y 37 años.

2) Frecuencia de utilización del servicio de la Cooperativa de Transportes en pasajeros “TISALEO” Ltda.

Tabla 4-2: Frecuencia de utilización del servicio de transporte y satisfacción con el tiempo de traslado a su destino.

Frecuencia de utilización del servicio de transporte	Satisfecho con el tiempo de traslado a su destino					Total
	Muy satisfecho	Satisfecho	Normal	Poco satisfecho	Nada Satisfecho	
1 o 2 días a la semana	6 2%	21 6%	25 7%	10 3%	0 0%	62 18%
3 a 4 días a la semana	6 2%	47 14%	32 9%	8 2%	0 0%	93 27%
5 a 6 días a la semana	3 1%	36 10%	37 11%	5 1%	1 0%	82 24%
Todos los días de la semana	63 18%	30 9%	9 3%	4 1%	3 1%	109 32%
TOTAL	78 100%	134 100%	27 100%	27 100%	4 100%	346 100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-3: Frecuencia de utilización del servicio de transporte.

	Frecuencia	Porcentaje
1 o 2 días a la semana	62	18%
3 a 4 días a la semana	93	27%
5 a 6 días a la semana	82	24%
Todos los días de la semana	109	32%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

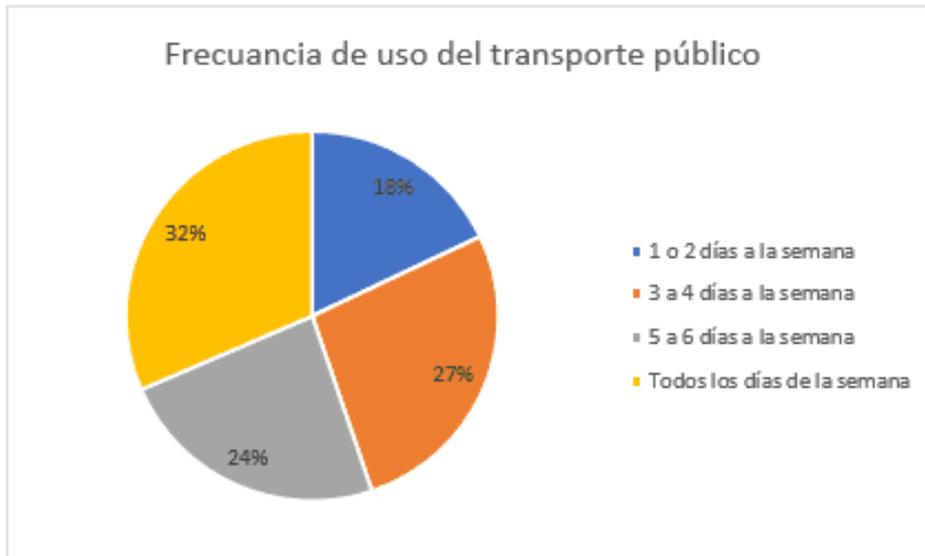


Ilustración 4-2: Frecuencia de utilización del servicio de transporte público

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la pregunta con qué regularidad utiliza el servicio proporcionado por la cooperativa se establece que, el 32% pertenece a todos los días de la semana, el 27% de 3 a 4 días a la semana, el 24% de 5 a 6 días a la semana y el 18% pertenece de 1 o 2 días a la semana.

Se comprobó que la mayoría de pasajeros utilizan este medio de transporte todos los días de la semana. Esta información enfatiza la influencia del transporte público en la vida cotidiana de los usuarios encuestados.

3) Lugar de origen

Tabla 4-4: Lugar de origen

	Frecuencia	Porcentaje
Centro de Tisaleo	171	49%
Santa Teresita	66	19%
La Libertad	65	19%
Huachi Grande	32	9%
Mercado Mayorista	12	4%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

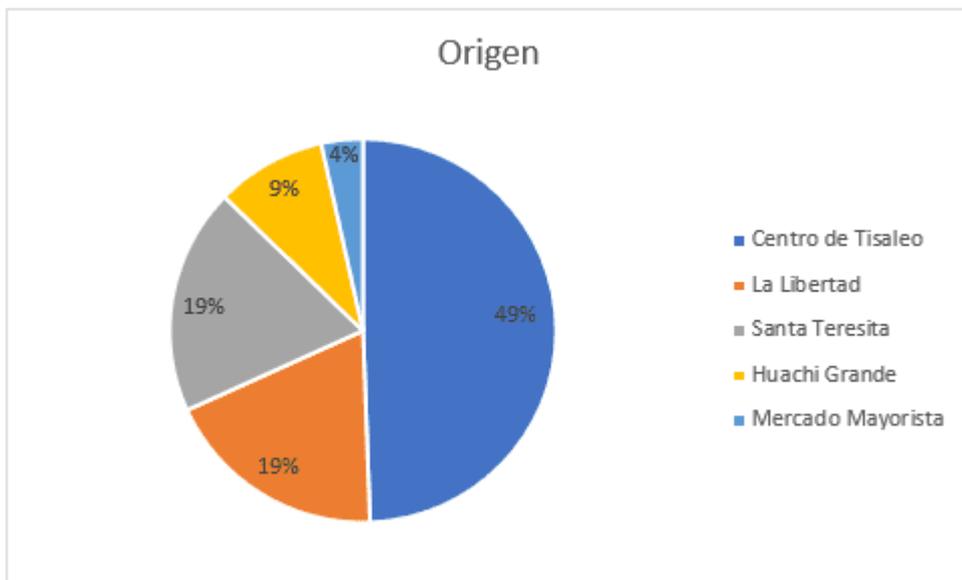


Ilustración 4-3: Lugar de origen de los usuarios

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

De los datos obtenidos el 49% acceden al servicio brindado en el Centro Tisaleo, el 19% en la parroquia La Libertad, el 19% pertenece a Santa Teresita, 9% en la parroquia Huachi Grande y el 4% en el mercado mayorista.

Con esta información se pudo evidenciar que en el centro del Cantón Tisaleo existe una mayor demanda de pasajeros

4) Lugar de destino

Tabla 4-5: Lugar de destino

	Frecuencia	Porcentaje
Centro de Tisaleo	35	10%
Santa Teresita	26	7%
La Libertad	77	22%
Huachi Grande	92	27%
Mercado Mayorista	116	34%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

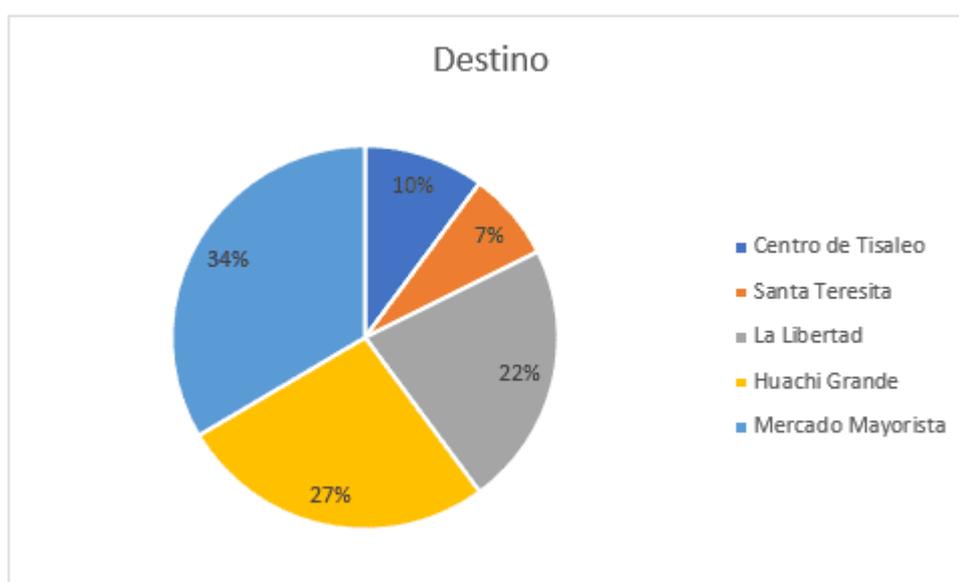


Ilustración 4-4: Lugar de destino

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 34% de usuario se dirigen hacia el Mercado Mayorista, el 27% a la parroquia Huachi Grande, el 22% hacia la parroquia La Libertad, el 10% viajan al Centro de Tisaleo, y el 7% se traslada a la parroquia Santa Teresita.

Con esta información se pudo evidenciar que el mayor porcentaje de usuarios se movilizan hacia el Mercado Mayorista de Ambato.

5) **Calificación del estado de la carrocería de la flota vehicular que presta el servicio de transporte público**

Tabla 4-6: Estado de la carrocería vehicular

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	52	15%
Muy Bueno	100	29%
Bueno	160	46%
Regular	25	7%
Malo	9	3%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

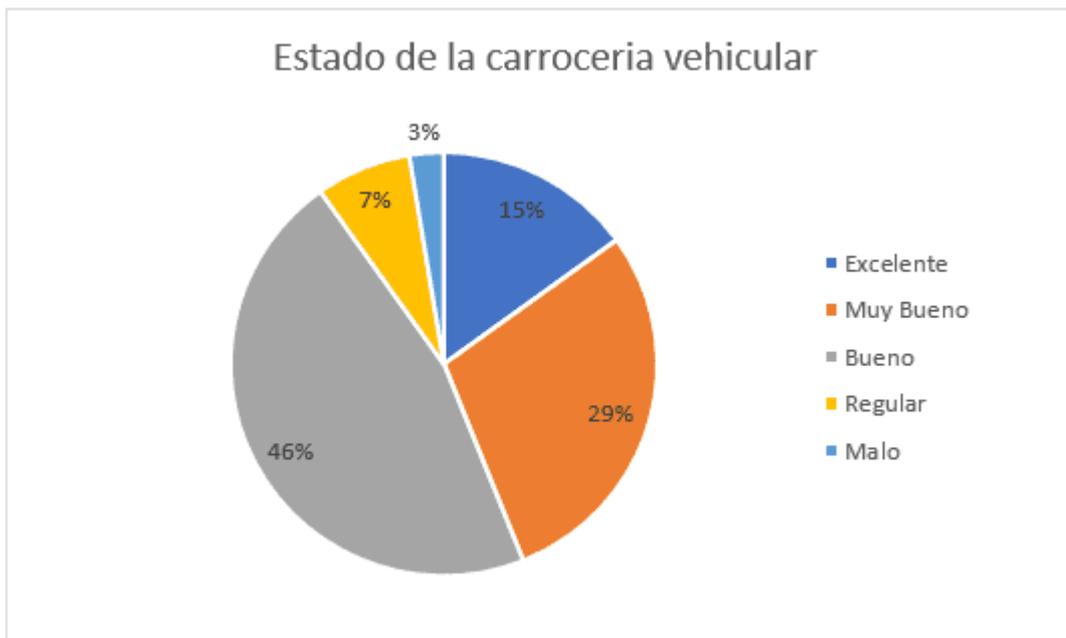


Ilustración 4-5: Estado de la carrocería de la flota vehicular

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 46% de usuarios manifestaron que las carrocerías de los buses se encuentran buenas en condiciones, en tanto que el 29% la carrocería se encuentra en muy buen estado, el 15% en excelentes condiciones, 7% mencionaron en un estado regular, y el 3% en un mal estado. Con esta información se pudo evidenciar que la carrocería de la flota vehicular se encuentra en un estado aceptable.

6) Calificación del estado de las paradas de la Cooperativa de Transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.

Tabla 4-7: Estado de las paradas de bus

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	62	18%
Muy Bueno	107	31%
Bueno	125	36%
Regular	36	10%
Malo	16	5%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

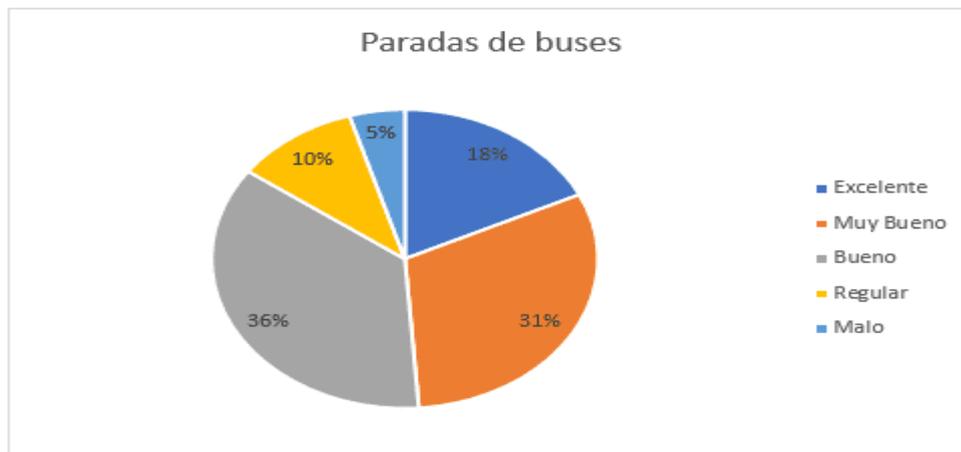


Ilustración 4-6: Estado de las paradas de buses

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el estado de las paradas de autobús el 36% de usuarios mencionaron que se encuentran en buenas condiciones, mientras que el 31% indicaron que se encuentran en muy buen estado, el 18% en excelentes condiciones, el 10% manifestó un estado regular y el 5% en malas condiciones.

Con la información recabada anteriormente sobre las paradas de los buses, destaca que el 36% tienen muy buenas condiciones de infraestructura. Sin embargo, hay que considerar que el 5% manifestaron que están en malas condiciones. Estos resultados muestran que existe una proporción notable de usuarios que perciben deficiencias en la infraestructura de las paradas de la cooperativa de transportes. Esto puede indicar problemas como falta de mantenimiento o deterioro estructural.

7) Satisfacción con tiempo de traslado del origen hacia el destino en el transporte público

Tabla 4-8: Tiempo que se toma en trasladarse

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	78	23%
Satisfecho	134	39%
Normal	103	30%
Poco Satisfecho	27	8%
Nada Satisfecho	4	1%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

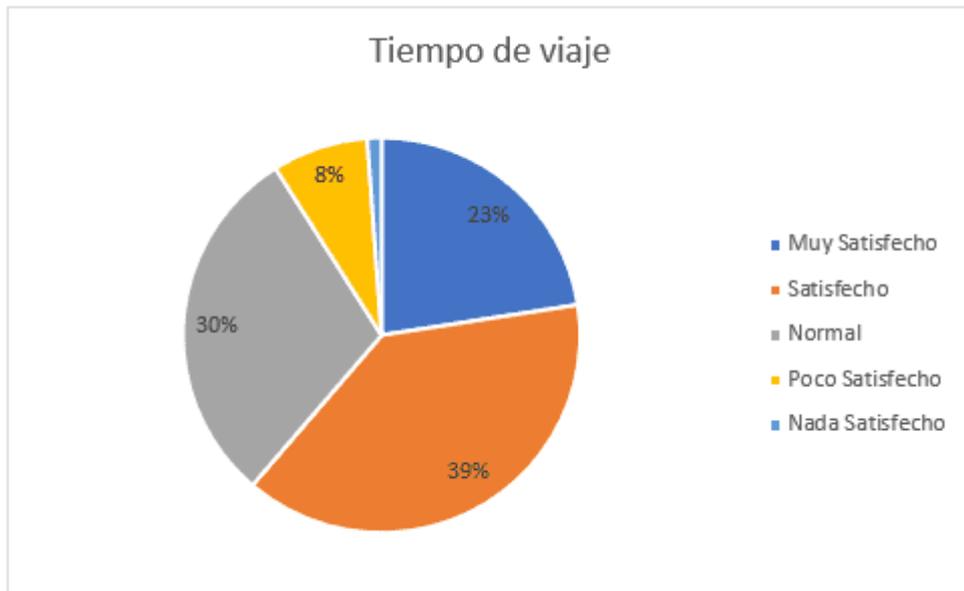


Ilustración 4-7: Tiempo de traslado haciendo uso del transporte público

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

De los pasajeros encuestados manifestaron que 39% se encuentran satisfechos con el tiempo de traslado, el 30% consideró un tiempo normal de viaje, mientras que el 23% estuvieron satisfechos, el 8% pocos satisfechos.

Estos resultados demuestran las diferentes percepciones y experiencias de los usuarios encuestados sobre los tiempos de trasladado desde su origen hacia su destino, aunque una minoría expresó una insatisfacción significativa.

8) Tiempo de llegada a las diferentes paradas de buses

Tabla 4-9: Tiempo de llegada a las paradas

	Frecuencia	Porcentaje
SI	291	84%
NO	55	16%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.



Ilustración 4-8: Tiempos de llegada a las diferentes paradas

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

En la pregunta sobre los tiempos de llegada el 84% de usuarios encuestados, mencionaron que sí llegan en los tiempos previstos a las diferentes paradas, mientras el 16% manifestó que los buses no llegan en los tiempos establecidos a las paradas de buses. De esta información podemos deducir que el tiempo de llegada a las paradas es decir la frecuencia con la que pasan los buses fue suficiente.

9) Información a los usuarios sobre las frecuencias establecidas

Tabla 4-10: Información a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
SI	260	75%
NO	86	25%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

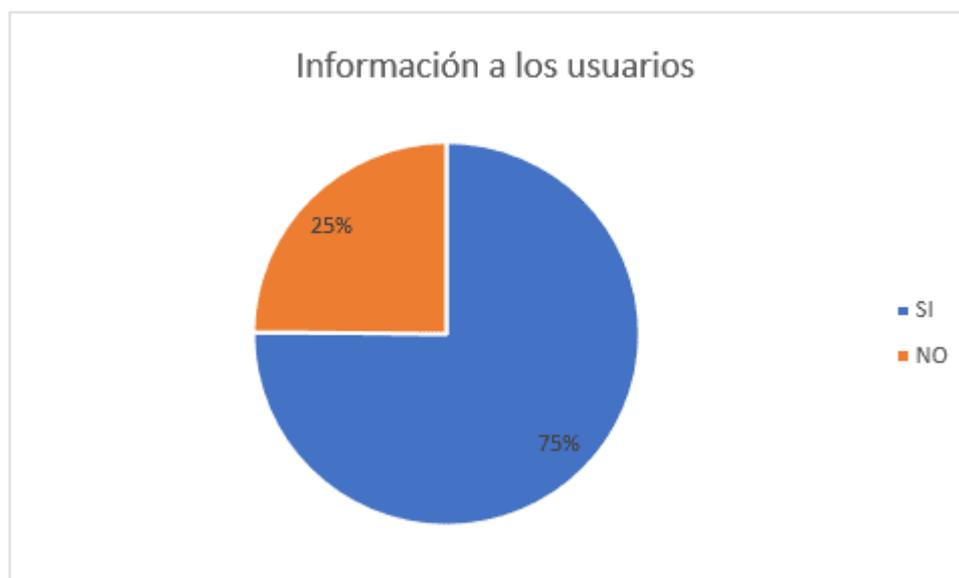


Ilustración 4-9: Usuarios informados de las frecuencias

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Con la información recabada se pudo evidenciar, que el 75% de los usuarios si se encuentran totalmente informados sobre las frecuencias, mientras el 25% muestran que no tienen una información adecuada por parte de la cooperativa. Estos resultados evidenciaron las percepciones generales de los usuarios.

Con estos datos se reflejó que una parte significativa de los encuestados expresaron su desconocimiento sobre las frecuencias, que se evidenció la mala comunicación en la cooperativa y la necesidad de mejorar la accesibilidad a la información, especialmente para quienes no son usuarios habituales.

10) Accesibilidad del servicio de transporte público durante la tarde y noche

Tabla 4-11: Accesibilidad del transporte durante el día y la noche e información

Transporte público accesible durante el día y la noche	Información sobre las frecuencias		TOTAL
	SI	NO	
Muy accesible	104 30%	1 0%	105 100%
Bastante accesible	104 30%	15 4%	119 100%
Accesible en cierta medida	42 12%	40 12%	82 100%
Poco accesible	10 3%	23 7%	33 100%
Totalmente inaccesible	0 0%	7 2%	7 100%
Total	260 100%	86 100%	346 100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-12: Accesibilidad del transporte público durante el día y la noche

	Frecuencia	Porcentaje
Muy accesible	105	30%
Bastante accesible	119	34%
Accesible en cierta medida	82	24%
Poco accesible	33	10%
Totalmente inaccesible	7	2%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

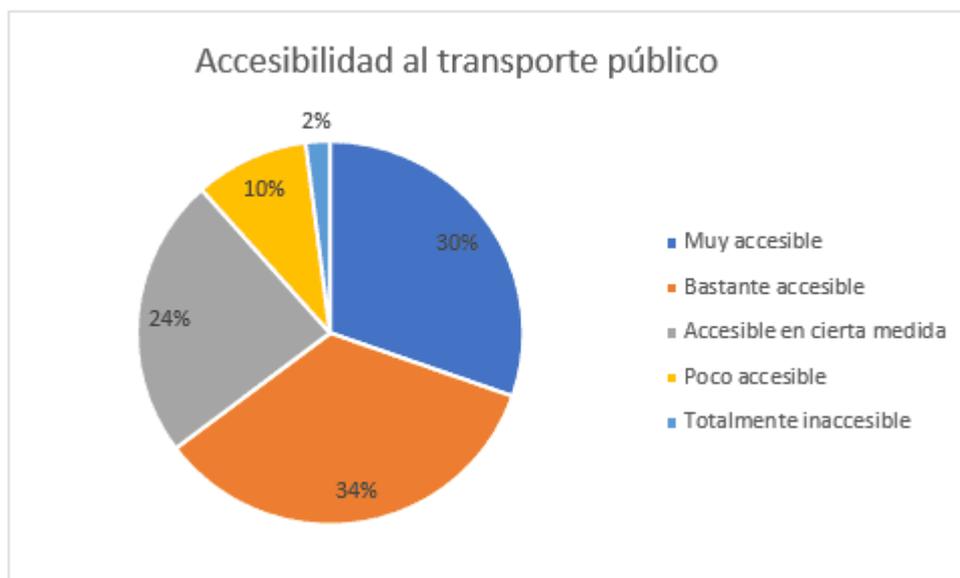


Ilustración 4-10: Accesibilidad durante la tarde y la noche

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 34% de usuarios manifestaron que el servicio de transporte público es bastante accesible durante la tarde y noche, mientras que el 30% mencionó que es muy accesible, por otro lado, el 24% es accesible en cierta medida, el 10% es poco accesible, y el 2% lo describió totalmente inaccesible.

Según la información recabada se identificó que la mayor parte de usuarios tienen la facilidad utilizar el servicio en tiempos específicos del día, por cuál la cooperativa está garantizando la accesibilidad del servicio brindado.

11) ¿Información existente en el interior del bus sobre las paradas establecidas

Tabla 4-13: Información dentro del bus

	Frecuencia	Porcentaje
SI	214	62%
NO	132	38%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

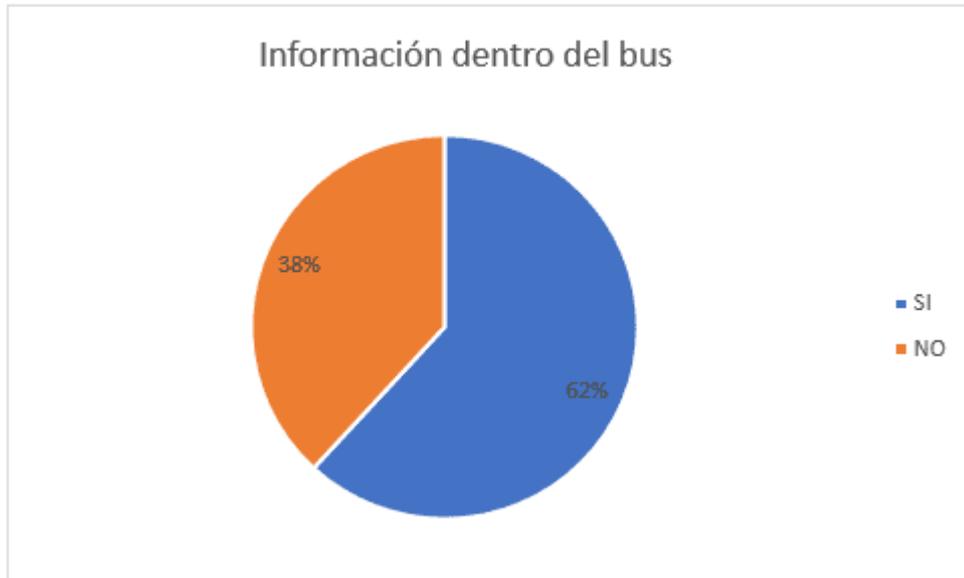


Ilustración 4-11: Información sobre las paradas

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos el 62% de los usuarios afirmaron que existe información disponible, mientras que el 38% manifestó lo contrario, esto indicó la falta de accesibilidad a la información para este porcentaje de usuarios. Estos resultados enfatizan la necesidad de evaluar y mejorar el suministro de información a bordo de las unidades, para la satisfacción de la comodidad de los pasajeros.

12) Facilidad de acceder al servicio de transporte en las horas pico

Tabla 4-14: Accesibilidad al servicio de transporte durante las horas pico

	Frecuencia	Porcentaje
SI	278	80%
NO	68	20%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.



Ilustración 4-12: Accesibilidad del servicio de transporte durante las horas pico

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

De todos los usuarios encuestados, el 80% afirmaron que hay disponibilidad de buses para trasladarse a sus diferentes destinos, en cuanto el 20% mencionó que no existe accesibilidad al servicio durante las horas pico.

Con esta información obtenida se pudo evidenciar que la mayoría de los usuarios sienten que hay una adecuada accesibilidad durante las horas pico, al menos en términos de disponibilidad del servicio del transporte, sin embargo, es fundamental abordar a los usuarios que mencionaron lo contrario para trabajar en soluciones.

13) Existencia de cámaras de vigilancia visibles dentro de las unidades de transporte

Tabla 4-15: Cámaras de vigilancia

	Frecuencia	Porcentaje
SI	314	91%
NO	32	9%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.



Ilustración 4-13: Existencia de cámaras de vigilancia

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Entre todos los usuarios el 91% indicó que los buses si cuentan con cámaras de supervisión, mientras que el 9% mencionaron lo contrario. Con estos resultados recabados se identificó que la gran mayoría de usuarios perciben la presencia de este dispositivo en las unidades de transporte, lo que puede indicar una mayor sensación de seguridad, sin embargo, existe una minoría de usuarios que mencionaron la ausencia la cual podría tener diversas razones de percepción como la desconfianza en la eficiencia de las cámaras de vigilancia.

14) Experiencia de robos dentro del bus durante el recorrido

Tabla 4-16: Robos dentro de los buses de la cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje
SI	51	15%
NO	295	85%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

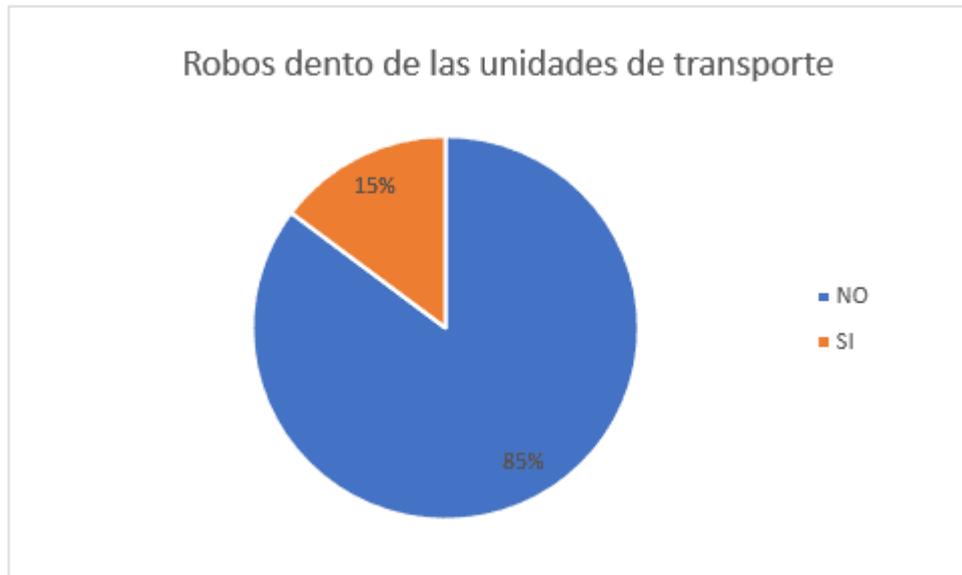


Ilustración 4-14: Existencia de robos al abordar las unidades de transporte

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta llevada a cabo se obtuvo la siguiente información, el 85% indicaron que no han sufrido ningún robo dentro de las unidades de transporte, mientras que el 15% manifestaron que sí. Es satisfactorio constatar que la mayoría de los encuestados no han experimentado robos en el transporte público, lo que podría indicar que las medidas de seguridad y las percepciones son efectivas en los buses.

15) Existencia de cinturones de seguridad en todos los asientos de las unidades de transporte

Tabla 4-17: Cinturones de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
SI	277	80%
NO	69	20%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.



Ilustración 4-15: Existencia de cinturones de seguridad en las unidades de transporte

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Con la información recabada se evidenció que el 80% de usuarios afirmaron que los asientos de los buses si cuentan con cinturones de seguridad, mientras que el 20% indicaron que no. Es positivo señalar que la mayoría de los usuarios notaron la presencia de estos dispositivos, ya que son esenciales. Sin embargo, existen usuarios que indican la inexistencia, por lo cual es importante realizar una inspección física para confirmar la presencia y calidad.

16) Cumplimiento de los límites de velocidad por parte de los señores conductores

Tabla 4-18: Conductores respetan los límites de velocidad

	Frecuencia	Porcentaje
SI	294	85%
NO	52	15%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

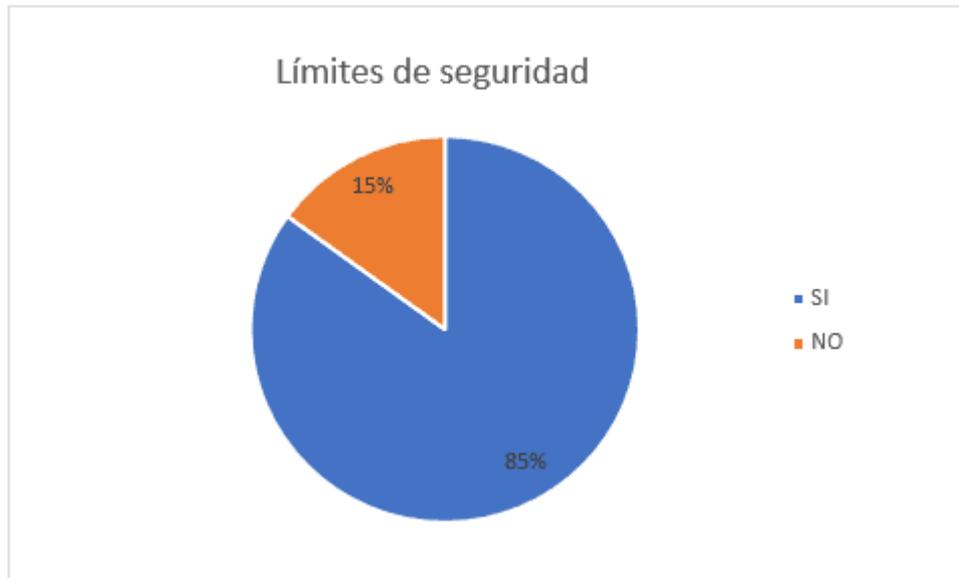


Ilustración 4-16: Conductores de la cooperativa respetan los límites de velocidad

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Con la información obtenida sobre el respeto que muestran los señores conductores al límite de velocidad, se tuvo los siguientes resultados, el 85% afirmó que existe un respeto adecuado, mientras el 15% manifestó lo contrario.

Es alentador que la mayor parte de las personas mencionaron que si son respetuosos con los límites de velocidad. Sin embargo, las preocupaciones del 15% de los encuestados que no percibieron este respeto son significativas y se deben tomar en cuenta. Esto implicó un análisis de los hábitos de conducción, se podrían implementar acciones adicionales, como programas de formación de conductores para asegurar el cumplimiento efectivo y aumentar la satisfacción de los usuarios.

17) Cortesía de los colaboradores de la cooperativa con los usuarios

Tabla 4-19: Colaboradores son corteses de manera constante

	Frecuencia	Porcentaje
SI	289	84%
NO	57	16%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.



Ilustración 4-17: Los colaboradores son corteses

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Con la información obtenida sobre la pregunta, los colaboradores de la cooperativa son corteses de manera constante, se identificó que el 84 % de los usuarios confirmaron que experimentaron cortesía, mientras el 16 % de los usuarios dijeron que no existe cortesía de los colaboradores de la cooperativa.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados se encuentran dentro del nivel de satisfacción por alto. Sin embargo, una proporción significativa de personas tienen opiniones diferentes, lo que pone de evidencia una falta de cortesía en las interacciones con el personal de la cooperativa de transporte. Esto puede reflejar experiencias personales o percepción de la calidad del servicio y las relaciones con los colaboradores.

18) Ayuda necesaria de los señores conductores y colaboradores hacia los usuarios para ubicar sus bultos

Tabla 4-20: Conductores y colaboradores brindan ayuda necesaria a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
SI	297	86%
NO	49	14%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

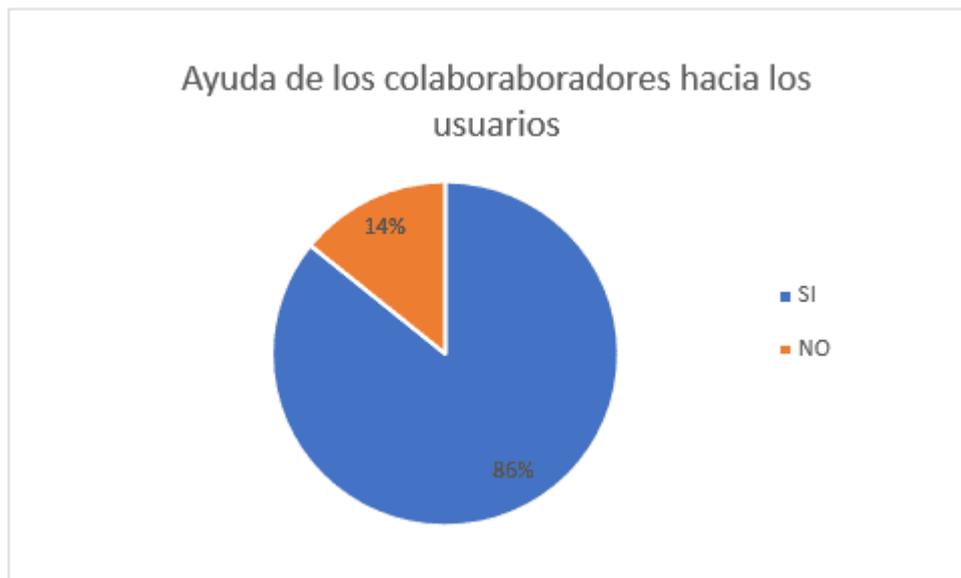


Ilustración 4-18: Ayuda brindada por los colaboradores con la carga de los usuarios

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

Se evidenció que el 86% de usuarios afirmaron que los colaboradores de la cooperativa sí brindan ayuda para ubicar la carga, mientras que el 15% de usuarios encuestados manifestaron que no existe una ayuda necesaria.

Estos datos brindan información sobre las percepciones de los usuarios, esta acción puede aportar una experiencia positiva en el servicio proporcionado por la cooperativa. Por ello es necesario dedicar esfuerzos y recursos para mejorar continuamente este aspecto, buscando formas de superar las expectativas y aumentar su satisfacción.

19) Evaluación de la forma de conducir del conductor de la cooperativa

Tabla 4-21: Forma de conducir

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	73	21%
Muy Bueno	117	34%
Bueno	124	36%
Regular	26	8%
Malo	6	1%
Total general	346	100%

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

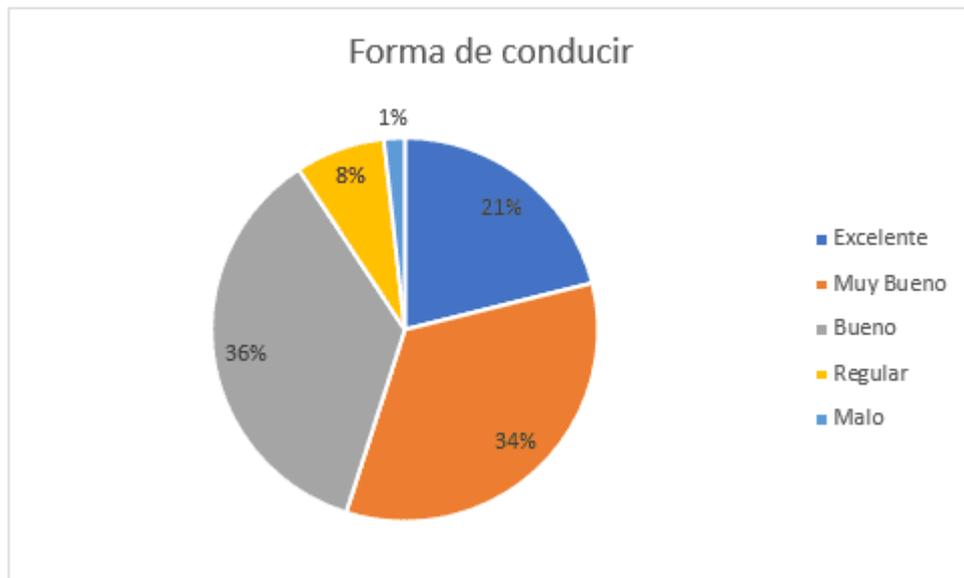


Ilustración 4-19: Evaluación de la forma de conducir

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Análisis e interpretación

En relación con la pregunta cómo se evalúa el estilo de conducción del chofer en la cooperativa, se evidenció la siguiente información el 36% mencionó bueno, el 34% muy bueno, el 21% manifestó excelente, el 8% regular, y el 1% malo.

Los resultados evidenciaron en gran medida positivos, la mayoría de los encuestados expresaron una evaluación favorable del comportamiento de los conductores. Este tipo de retroalimentación es valiosa para la cooperativa y puede ser útil para identificar y mantener prácticas positivas, y abordar áreas de mejora identificadas por el 8% y 2% que manifestaron percepciones negativas

4.2. Fichas de observación mediante la norma INEN 1668

La cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. cuenta con 18 unidades de transporte.

Para la presente investigación se evaluó a todos los buses que operan con normalidad.

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 1



Ilustración 4-20: Unidad de transporte disco 01

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 01

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Altamirano Jesús Eulogio
-------------------------------	---	---------------------------------------	--------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: IAA-1413			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima: 2 000 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Deben estar en el lado derecho, pueden ser	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	✓		
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana: 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos:	Cumple	No cumple	OBSERVACIONES

680 mm	✓		
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 2



Ilustración 4-21: Unidad de transporte disco 02

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 02

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Guerrero Ortiz Marco Antonio
-------------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAA-3221			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPL ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocera	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 3



Ilustración 4-22: Unidad de transporte disco 03

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 03

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Gavilanes Izurieta Diego Augusto
-------------------------------	---	---------------------------------------	----------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: JAA-1370			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS

El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
--	---------	----	---------------

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de Prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 4



Ilustración 4-23: Unidad de transporte disco 04

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 04

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Salinas Villacis Vicente Danilo
-------------------------------	---	---------------------------------------	---------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAS-0812			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS

El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
--	---------	----	---------------

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N°5



Ilustración 4-24: Unidad de transporte disco 05

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 05

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Ortiz Carrera Lizeth Estefanía
-------------------------------	---	---------------------------------------	--------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAQ-0046			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocera	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 6



Ilustración 4-26: Unidad de transporte disco 06

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 06

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Tenisaca Díaz Wilmer Javier
-------------------------------	---	---------------------------------------	-----------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAA-1680			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima: 2 000 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHICULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N°7



Ilustración 4-27: Unidad de transporte disco 07

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 07

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Carlos Ponciano Pico Córdova
-------------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAA4505			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocera	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N°8



Ilustración 4-28: Unidad de transporte disco 08

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 08

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Manoto a Quiquina Holguer Wilfrido
-------------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: AXX-552			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS

El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	✓		
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima: 2 000 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 9



Ilustración 4-29: Unidad de transporte disco 09

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 09

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Manoto a Quiquina Holguer Wilfrido
-------------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAA-22G70			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS

El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

Altura mínima de 850 mm	✓		
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima: 2 000 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			

Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 10



Ilustración 4-30: Unidad de transporte disco 10

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 10

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Llerena Ortiz Byron Marcelo
-------------------------------	---	---------------------------------------	-----------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: AAA-1303			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocera	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 11



Ilustración 4-31: Unidad de transporte disco 11

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 11

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Pérez Aleaga Victor Aníbal
-------------------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: XAH-0942			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS

El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
--	---------	----	---------------

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm		✓	
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocera	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 12



Ilustración 4-32: Unidad de transporte disco 12

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 12

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Poaquiz a Poaquiz a Luis Fernando
-------------------------------	---	---------------------------------------	-----------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: HAA-2649			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS

El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	✓		
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima: 2 000 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. no deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 13



Ilustración 4-33: Unidad de transporte disco 14

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 14

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Manoto a Quiquina Junior Steven
-------------------------------	---	---------------------------------------	---------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAQ-0034			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocera	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 14



Ilustración 4-34: Unidad de transporte disco 15

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 15

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Guerrero Ortiz Marco Antonio
-------------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAA-3221			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocera	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 15



Ilustración 4-35: Unidad de transporte disco 16

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 16

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Moncayo Mora Sylvio Augusto
-------------------------------	---	---------------------------------------	-----------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: AAX-0552			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPL ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 16



Ilustración 4-36: Unidad de transporte disco 18

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 18

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Sánchez Guerrero María del Carmen
-------------------------------	---	---------------------------------------	-----------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAU-0977			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE	NO CUMPLE ✓	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	
Recipiente para la basura	Cumple ✓	No cumple	
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N° 17



Ilustración 4-37: Unidad de transporte disco 19

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco: 19

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Garcés Capuz Ana Del Rocío
-------------------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: XAA-1055			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima:	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

2 000 mm	✓		
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Reciente de la basura	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTOGRAFÍA N°18



Ilustración 4-38: Unidad de transporte disco 20

1) DATOS DE LA INSPECCIÓN

Fecha: Viernes, 12-01-2024	Responsable de la inspección: Tatiana Pillajo
Provincia: Tungurahua	Cantón: Tisaleo
Lugar de parada: Centro de Tisaleo	N° del disco 20

2) INFORMACIÓN DE LA OPERADORA INSPECCIONADA

Nombre de la operadora	Cooperativa de transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.	Nombre del Representante legal	Capuz Yugcha Amable Leopoldo
-------------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------

3) INFORMACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIONADA.

Placa del vehículo: TAQ-0046			
El vehículo dispone de las placas (delantera y posterior) de identificación vehicular.	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Kit de seguridad de transporte	SI ✓	NO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES MÍNIMAS			
El vehículo dispone de cinturones de seguridad para todos los asientos	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
Se encuentran libres los pasillos del bus (sin bultos, equipajes o paquetes)	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de triángulos de seguridad	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
En el vehículo se dispone de botiquín de primeros auxilios	SI ✓	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA			
Las unidades cuentan con facilidades para el acceso de las personas de la tercera edad y con capacidades especiales.	SI	NO ✓	OBSERVACIONES
NORMA INEN 1668			
ESPECIFICACIONES			
Estado de ventanas y parabrisas: inexistencia de rayones, trizaduras, rotos	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Estado de la carrocería y sus elementos inexistencia: rayones, hundimientos, faltantes de piezas	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
Ventanas			
Conductor: Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES

Usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
PUERTAS DE SERVICIO			
Altura mínima: 2 000 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas. No deben obstaculizar la visibilidad del conductor a través del retrovisor.	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm	CUMPLE ✓	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DIMENSIONES INTERNAS DEL VEHÍCULO			
Altura mínima del piso al borde inferior de ventana:700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asideros: Red de asideros anclados a la carrocería	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Panel de conducción: A una distancia de aproximadamente 700 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Asiento del conductor			
Tipo ergonómico: Regulable en los planos vertical y horizontal	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Ancho mínimo: 450 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura del asiento:	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES

Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso			
ASIENTOS PARA PASAJEROS			
Ancho mínimo del asiento: 400 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Altura desde el piso a la base del asiento entre 400mm y 500 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Distancia entre asientos: 680 mm	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
TECNOLOGÍA			
Cámaras de seguridad	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
Comunicación por radio	Cumple ✓	No cumple	OBSERVACIONES
GPS	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Wifi	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
Puertos USB	Cumple	No cumple ✓	OBSERVACIONES
DETALLES EXTERIORES			
Rótulos de prohibición	Cumple ✓	No cumple	
Recipiente de la basura	Cumple ✓	No cumple	
Aire acondicionado	Cumple ✓	No cumple	

4.3. Procesamiento y análisis de la ficha de observación mediante la norma INEN 1668

Según (Sampieri, 2022). Menciona los propósitos centrales del análisis cualitativo son: 1. Explorar los datos, 2. Organizándolos en unidades y categorías, 3. Escribir las experiencias de los participantes, 4. Descubrir los conceptos, 5. Categorías, temas y patrones presentes en los datos, interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema, 6. Comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos.

Para el análisis correspondiente se tuvo en cuenta los criterios especificados en las normas INTE INEN 1668, utilizados para evaluar la calidad de los servicios de transporte interprovincial e intraprovincial, a través de criterios y sub criterios.

Tabla 4-22: Estado físico de vehículo

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
1. Estado del vehículo	• Estado de ventanas y parabrisas: rayones, trizaduras, rotos, inexistencia
	• Estado de la carrocería y sus elementos: rayones, hundimientos, faltantes de piezas.
	• Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-23: Medidas de seguridad de las ventanas

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
2. Medidas de seguridad ventanas	• Ventanas del conductor Ancho mínimo de 800 mm Altura mínima de 800 mm
	• Ventanas de los usuarios: Ancho mínimo de 900 mm Altura mínima de 850 mm
	• Puertas de servicio Altura mínima: 2 000 mm
	• Deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas.
	• Escotillas: Un rectángulo de 500 mm x 600 mm

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-24: Dimensiones internas del bus

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
3. Dimensiones internas del bus intraprovincial	• Altura mínima del piso al borde inferior de la ventana: 700 mm
	• Asideros: Deberán contar con una red de asideros anclados a la carrocería
	• Panel de conducción A una distancia de aproximadamente 700 mm

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-25: Medidas del asiento del conductor

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
4. Medidas de seguridad asiento del conductor	• De tipo ergonómico y regulable en los planos vertical y horizontal
	• Ancho mínimo: 450 mm
	• Altura del asiento: Entre 400 mm y 550 mm, desde el piso

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-26: Medidas del asiento de los pasajeros

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
5. Medidas de seguridad asientos para pasajeros	• Ancho mínimo del asiento: 400 mm
	• Altura desde el piso a la base del asiento entre 400 mm y 500 mm
	• Distancia entre asientos: 680 mm

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-27: Elementos de seguridad

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
	• Extintor de incendios
	• Triángulos de seguridad
	• Botiquín de primeros auxilios

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-28: Tecnologías

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
6. Tecnología	• Cámaras de seguridad
	• Comunicación por radio
	• GPS
	• Puertos USB

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 4-29: Detalles Exteriores

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
7. Detalles exteriores	• Rótulo de prohibición
	• Recipiente de basura
	• Aire acondicionado

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Una vez identificadas estas categorías y sub categorías, se pueden detallar los siguientes resultados observados en las diferentes unidades de transporte.

7.1.1. *Evaluar el estado del vehículo*

7.1.1.1. Estado de ventanas y parabrisas rayones, trizaduras, rotos.

Se procedió a realizar un trabajo de campo para revisar el estado de la flota vehicular y sus elementos como la inexistencia de rayones, hundimientos. Basada en la información obtenida, se evidenció que 13 unidades de la cooperativa de transporte han mantenido y ha cuidado las ventanas de cada una de las unidades, lo cual es importante para garantizar la comodidad de los usuarios, el buen estado de las ventanas y el parabrisas ayuda a mantener una visibilidad adecuada.

7.1.1.2. Estado de la carrocería y sus elementos rayones, hundimientos, faltantes de piezas.

A partir de los datos obtenidos de las unidades de transporte se pudo observar que la mayoría de unidades mostraron un estado positivo en términos de infraestructura, sin embargo, se identificó que 5 unidades de transporte presentan daños como hundimientos y rayones. La cooperativa puede garantizar el buen estado de las unidades y mejorar la confianza de los usuarios que hacen uso del servicio de transporte, la realización de un monitoreo regular es esencial para mantener el cumplimiento de las normas para así brindar una experiencia segura a los usuarios

7.1.1.3. Tipo de piso de la unidad: liso, rugoso, antideslizante

Se pudo observar que todas las unidades de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. cuentan con pisos antideslizantes en su interior, este indicador asegura la calidad de los servicios de transporte a los usuarios al subir y bajar del bus. El tipo de piso antideslizante no solo afecta directamente a la seguridad de los pasajeros y a la eficiencia operativa del conductor, sino que también afecta a la percepción general del servicio, y en el cumplimiento de la normativa.

7.1.2. Medidas de seguridad ventanas

7.1.2.1. Ventanas del conductor: altura mínima de 800mm ancho mínimo de 800 mm.

Se visualizó que las unidades de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., sí cuenta con un alto y ancho mínimo de ventanas, de esta forma se garantiza la seguridad y comodidad del conductor, se debe seguir manteniendo el cumplimiento del tamaño mínimo, según lo establece la norma INEN 1668, ya que su incumplimiento puede afectar la visibilidad del conductor en el trayecto.

7.1.2.2. Puertas de servicio altura mínima: 2 000 mm

Se observó que existe una minoría de unidades de transporte que no cuentan con una altura mínima en las puertas de servicio, la cooperativa debe tomar en cuenta estas medidas para asegurar que todas las unidades cumplan con los requisitos mínimos, es importante que exista una conversación con el carrocero para que se tenga en cuenta todos estos requisitos tal como lo exige la norma INEN 1668.

7.1.2.3. Puertas de servicio deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja, plegables a los lados o corredizas.

Se observó que todas las unidades de transporte están equipadas con puertas de servicio ubicadas en el lado derecho y con capacidad de plegarse. Esto demuestra que los vehículos de la cooperativa están diseñados para que sus puertas de servicio sean abatibles para facilitar la entrada y salida del usuario. Es importante tener en cuenta que las normas y reglamentos, la cuales influyen en el diseño de las puertas de los autobuses para garantizar la seguridad

7.1.2.4. Escotillas un rectángulo de 500 mm x 600 mm

De la información recabada se desprende que la mayoría de unidades de transporte de la cooperativa están equipadas con elementos como escotillas plegables. Esto implica que estos componentes se pueden mover o ajustar según sea necesario, permitiendo la entrada de luz y ventilación al interior del bus. Esto significa que estas características aumentan la comodidad de los pasajeros y satisface diversas necesidades durante el viaje.

7.1.3. Dimensiones internas del bus

7.1.3.1. Altura mínima del piso al borde inferior de la ventana: 700 mm

Se indica que la mayoría de las unidades de la Cooperativa de Transportes en Pasajeros “Tisaleo” Ltda. respetan la altura mínima desde el suelo hasta el borde inferior de la ventana, esto es un buen indicador, ya que permite al usuario tener buena iluminación durante todo el recorrido, además de ser necesario en términos de seguridad en caso de accidentes para permitir la evacuación de los pasajeros.

7.1.3.2. Deberán contar con una red de asideros anclados a la carrocería

Se observa que todas las unidades de transporte sí cuentan con asideros, esto es fundamental para los usuarios en las paradas. Son soportes que se utiliza para mantener el equilibrio y garantizar la seguridad de los pasajeros al entrar o salir del transporte, brindando una experiencia de movimiento más segura a los usuarios

7.1.3.3. Panel de conducción a una distancia de aproximadamente 700 mm

Las unidades de transporte cuentan con panel de circulación, lo cual es un buen indicador, pero aquellas unidades que no respetan este parámetro deben enfocarse en implementar adecuadamente las regulaciones, ya que pueden existir varias razones de incumplimiento como la marca y modelo del vehículo, el año de fabricación.

7.1.4. Medidas de seguridad asiento del conductor

7.1.4.1. De tipo ergonómico y regulable en los planos vertical y horizontal

Según la información recogida en las unidades de la cooperativa de transporte, se observó que todas están equipadas con asientos ergonómicos. Este tipo de asiento ergonómico está diseñado para brindar el adecuado confort, teniendo en cuenta aspectos como la postura y la distribución del peso.

7.1.4.2. Ancho mínimo: 450 mm

Se estipula que las unidades de la cooperativa de transporte tengan un ancho mínimo del asiento del conductor, por lo que la cooperativa deberá velar porque todas las unidades tengan un ancho mínimo del asiento del conductor. Se trata de sustituir si es necesario, los asientos que no cumplan estas medidas, ya que podría afectar a la salud del conductor.

7.1.4.3. Altura del asiento entre 400 mm y 550 mm, desde el piso

La mayoría de unidades de la cooperativa de transporte cuentan con una altura mínima de asiento, la cooperativa debe considerar la importancia de respetar la altura mínima de asiento en todas sus unidades y esto implicará realizar el reemplazo de varios asientos de los conductores que no cumplieron con las especificaciones de la norma INEN 1668.

7.1.5. Medidas de seguridad asientos para pasajeros

7.1.5.1. Ancho mínimo del asiento: 400 mm

Las unidades de transporte tienen un ancho mínimo en el asiento del pasajero, lo cual es un buen indicador porque permite al usuario tener un viaje cómodo, evitando cualquier molestia en el camino, además de mostrar una muy alta calidad de servicio.

7.1.5.2. Altura desde el piso a la base del asiento entre 400 mm y 500 mm

Las unidades de la cooperativa de transporte cuentan con una altura adecuada desde el piso a la base del asiento del pasajero, cabe señalar que no todas las unidades cumplen con este parámetro de la norma INEN 1668. Es importante que la cooperativa continúe asegurando que el número de

asientos en sus 18 unidades operativas cumpla con este parámetro, ya que podría afectar la seguridad y comodidad de los usuarios

7.1.5.3. *Distancia entre asientos: 680 mm*

Respetar la distancia entre los asientos de los pasajeros no solo mejora la comodidad de los usuarios, sino que también fortalece la imagen de la cooperativa como prestador de servicios de transporte comprometido con los intereses de sus pasajeros. Además, se recomienda que las unidades que no respeten este parámetro tomen medidas correctivas en áreas de la satisfacción del cliente.

7.1.6. *Elementos de seguridad y control*

7.1.6.1. *(Extintor de incendios, triángulos de seguridad, botiquín de primeros auxilios, herramientas de escape de emergencia)*

Se verificó que todas las unidades de transporte estaban equipadas, estas características de seguridad son esenciales para garantizar la seguridad de los pasajeros, además se deberán realizar controles periódicos para garantizar su buen funcionamiento incluyendo la capacitación a los colaboradores para utilizarlos en caso de ser necesario.

7.1.7. *Tecnología*

7.1.7.1. *Cámaras de seguridad*

Se puede observar que todas las unidades de transporte estaban equipadas con sistemas de cámaras de seguridad. Son herramientas de vigilancia que pueden ayudar a disuadir comportamientos inapropiados o delictivos, proporcionar pruebas en caso de un incidente, ayudan a crear un entorno más seguro dentro de los buses de la cooperativa de transporte y ayudan a identificar y resolver situaciones problemáticas o conflictivas

7.1.7.2. *Comunicación por radio*

Se observó que todas las unidades de transporte cuentan con comunicación por radio, la presencia de radiocomunicaciones en la cooperativa de transporte es necesaria para facilitar una coordinación y comunicación efectiva entre los colaboradores, lo que puede contribuir a servicios

más eficientes y seguros. Permite a los conductores comunicarse con el personal colaborador, reportar incidencias o emergencias, recibir instrucciones y mantenerse actualizado sobre cualquier cambio o información durante el viaje.

7.1.7.3. GPS

Se pudo observar que ciertas unidades cuentan con dispositivos de posicionamiento global GPS la implementación de dispositivos GPS en los autobuses de transporte público tiene un impacto positivo en proporcionar una guía de ruta precisa y actualizada. Para los pasajeros, el GPS proporciona información en tiempo real sobre el progreso del viaje, la ubicación actual y la hora estimada de llegada.

7.1.7.4. Puertos USB

Se observó que existe una minoría de unidades que no estaban equipados con puertos USB, permiten a los pasajeros conectar y cargar dispositivos electrónicos como teléfonos móviles, pueden ser valorados positivamente por los usuarios porque les dan la oportunidad utilizarlos durante el viaje. Esto puede resultar útil, especialmente en viajes largos o cuando necesitan utilizar dispositivos electrónicos para entretenimiento, trabajo o comunicación.

7.1.8. Detalles exteriores

7.1.8.1. Rótulo de prohibición

Se observó que las 18 unidades estaban equipadas con señales de prohibición en sus buses. Estos rótulos son importantes para mantener el orden, la seguridad y el respeto, son señales visuales para notificar a los pasajeros sobre acciones que no están permitidas pueden incluir no fumar, no ingresar con alimentos, uso de teléfonos celulares en determinadas áreas, prohibidas armas y otras restricciones específicas.

7.1.8.2. Recipiente de basura

Se pudo constatar que todas las unidades de transporte están equipadas con un recipiente de basura. La presencia de contenedores de residuos en las unidades de transporte tiene varios beneficios. Permite a los pasajeros deshacerse de la basura de manera cómoda y ordenada, evita

la acumulación de basura en el bus y mantiene un ambiente limpio y agradable para todos los pasajeros.

7.1.8.3. *Aire acondicionado*

Se constató que la mayoría de unidades cuentan con aire acondicionado esto resulta beneficioso para los pasajeros, especialmente durante épocas calurosas, ayuda a mantener una temperatura agradable en el interior del vehículo, aumentando así el confort de los pasajeros y contribuyendo a que el viaje sea más agradable, garantizando un ambiente seguro y adecuado durante el transporte.

Tabla 4-30: Análisis de la entrevista dirigida al presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.

EJES DE GESTIÓN	Pregunta	Entrevistado (presidente)	Análisis
Gestión organizacional	1.- Cumplimiento de las obligaciones laborales de los señores conductores	Con la implementación de medidas prácticas, y establecimiento de políticas además brindando un buen servicio, un buen trato a todos los usuarios.	El cumplimiento de las obligaciones de los señores conductores lo realizan a través de las políticas claras y énfasis en brindar un buen trato a los usuarios, son aspectos clave que mejoran la eficiencia operativa y benefician a la cooperativa.
	2.-Estipulado roles y funciones establecidas para el personal de trabajo	Si tenemos estipulado los roles, se tiene un reglamento interno que rige para que todos puedan cumplir y tener un buen comportamiento.	Es importante tener roles establecidos y un reglamento interno para que todo el personal de trabajo sepa cuáles son las reglas y responsabilidades para evitar confusiones sobre quién es responsable de cada una de las tareas.
	3.-Cuenta con una estructura organizacional	La cooperativa está estructurada por varios consejos como el consejo de administración, consejo de vigilancia, y asuntos sociales.	Establecer una estructura organizacional dentro de la cooperativa esencial para garantizar la comunicación y la toma de decisiones. La cooperativa no tiene una estructura clara, por lo que podría existir conflictos internos.

	4.- Solución de los conflictos internos y desacuerdos entre socios y colaboradores	Aplicando el reglamento interno, por ejemplo, de acuerdo a la infracción que haya cometido existen sanciones.	Es importante abordar los conflictos internos de manera efectiva para mantener la armonía, también es necesario investigar cuáles fueron los hechos relacionados con la inflación antes de aplicar una sanción.
	5.- Reuniones para elaborar planes de trabajo	Si se realizan reuniones regularmente cada inicio de año para elaborar el plan estratégico que va a regirse durante el año.	La realización de reuniones cada inicio del año es una práctica esencial para proporcionar claridad, establecer metas y mejorar la coordinación.
	6.- Existencia de un modelo de gestión	Hemos venido manteniendo prácticamente desde que se formó la cooperativa, es una base en la cual hacemos mejoras.	Es importante tener establecido un modelo de gestión claro y eficaz que refleje valores, compromiso, responsabilidades. La falta de un modelo de gestión en la cooperativa puede tener consecuencias en términos de dirección estratégica, eficiencia operativa, calidad de servicio
Gestión financiera	7.-Principales riesgos financieros a los que se enfrenta la cooperativa	El principal riesgo es que el trabajo está un poco bajo y existen deudas en los bancos financieros, por lo tanto, nos toca cumplir con las obligaciones.	La respuesta proporcionó un análisis claro y conciso de la situación actual de la cooperativa de transporte, identificando riesgos y enfatizando la importancia de cumplir con las obligaciones financieras a pesar de las dificultades.

	8.- Decisiones sobre el financiamiento de proyectos como la renovación de flota o mejoras de infraestructura	Es personal de cada socio de acuerdo al bolsillo, a la capacidad de pago se puede realizar la renovación de una unidad de transporte.	Permitir que cada socio renueve su unidad de transporte en función a su capacidad de pago puede proporcionar beneficios en términos de equidad y flexibilidad financiera, sin embargo, esto puede traer desafíos en términos de coordinación entre los socios.
	9.-Optimizan los recursos financieros dentro de la cooperativa	Se optimizan tratando de no desperdiciar en cosas vanidosas, los ingresos tienen que ir directamente para el mantenimiento de una unidad para mantener en un buen estado y brindar el servicio al usuario como se lo merece.	Se destaca la necesidad de optimizar recursos y priorizar el mantenimiento de las unidades de transporte para ofrecer servicios de calidad a los usuarios, esto implica utilizar los ingresos de manera efectiva para mantener las unidades en buenas condiciones y garantizar que cumplan las necesidades y expectativas de los usuarios.
	10.-Cooperativa de Transportes en pasajeros “TISALEO” Ltda. no cuenta con una boletería	Porque no existe una buena afluencia de público, ya se puso una boletería, pero no se tuvo ningún ingreso, más bien teníamos egresos.	Esta respuesta demuestra el importante desafío de generar ingresos a partir de la implementación de una boletería. Es necesario analizar las causas e implementar estrategias innovadoras para revertir la situación y lograr el equilibrio financiero

	11.-Infraestructura del Terminal Intercantonal de Ambato	Ya no contamos con el ingreso a ese terminal, ya nos pidieron que desalojemos y ahora estamos usando el terminal terrestre sur de Ambato que es moderno en donde podemos adquirir las frecuencias.	De acuerdo a la información muestra un cambio de situación por la pérdida de acceso al terminal intraprovincial, sin embargo, presenta una adaptación positiva utilizando un nuevo terminal sur de Ambato que ofrece modernas ventajas y la posibilidad de seguir operando.
Gestión de conductores y personal de apoyo	12.- Control de cumplimiento de las frecuencias y la puntualidad en las paradas	Las frecuencias lo controlan el señor secretario mediante la tarjeta de trabajo.	Esta respuesta sugiere un sistema para controlar y regular las actividades de transporte en las paradas. Dependiendo de cómo se utilice esta autoridad, puede tener un impacto significativo en la eficiencia y calidad de los servicios de transporte.
Gestión de la prestación del servicio	13.-La Cooperativa cumple las expectativas de los usuarios	Brindando un servicio a tiempo necesario a los usuarios.	En definitiva, para satisfacer las expectativas de los usuarios, la cooperativa debe priorizar la puntualidad y la disponibilidad del servicio, así como garantizar una comunicación efectiva.
Gestión operativa, control y seguridad	14.-Vehículos se encuentran en óptimas condiciones de seguridad	Controlamos que mecánicamente estén bien, tengan el aseo respectivo de cada una de las unidades.	Según la respuesta se controla mediante el mantenimiento de los buses incluyendo la verificación del estado mecánico y la limpieza de buses, la cual es necesario para

			garantizar la seguridad comodidad y mantener una buena imagen de la cooperativa.
	15.-Los socios realizan mantenimientos preventivos a sus unidades de transporte?	La frecuencia del mantenimiento preventivo varía dependiendo de las condiciones de operación del bus. El mantenimiento de las unidades se lo realiza de acuerdo a las necesidades, si alguna parte del sistema está fallando pues se debe llevarle al mecánico y reemplazar las piezas que sean necesarias.	Según la respuesta, indica que el mantenimiento de las unidades se realiza según las necesidades específicas. La atención se centra en la resolución reactiva de problemas, es beneficioso complementar este enfoque con un plan de mantenimiento preventivo para maximizar el rendimiento y la confiabilidad de las unidades de transporte a largo plazo.

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

CAPÍTULO V

8. MARCO PROPOSITIVO

8.1. Propuesta

8.1.1. *Objetivo*

Proponer de estrategias para el mejoramiento en la calidad del servicio de transporte público del cantón Tisaleo en base a los resultados obtenidos.

8.1.2. *Descripción de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.*

El 17 de enero de 1983 fue creada la cooperativa intraprovincial de transporte en pasajeros “Tisaleo” Ltda., su nombre hace referencia al cantón de Tisaleo. Gracias al esfuerzo y sacrificio de sus integrantes, se ha ido modernizando sus unidades y brindando servicios eficientes y de calidad a las distintas parroquias aledañas establecidas en el contrato de operación con frecuencias diferentes entre sí, que se ha determinado buscando un equilibrio entre la oferta y la demanda.

Tabla 8-1: Diagnostico situacional a través de la Matriz FODA

FORTALEZAS	FUENTE
Cumplimiento de pasajes regulares y preferenciales.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo GADM
Mantenimiento preventivo, predictivo y oportuno	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.
La cooperativa de transportes de pasajeros “Tisaleo” Ltda. está legalmente establecida.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo GADM
Existe buena comunicación entre socios	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.
Cumplimiento de rutas y frecuencias en la mayoría de áreas.	Resultado del estudio cuantitativo, elaborado por el autor
OPORTUNIDADES	FUENTE
La cooperativa tiene el monopolio de la mayoría de sus rutas.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo GADM
Crecimiento demográfico en la industria	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo GADM
Mejora de los procesos de la estructura interna	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.

Disponibilidad para establecer políticas o procedimientos de mejora continua.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo GADM
DEBILIDADES	FUENTE
Incumplimiento de la Norma INEN 1668 por parte de las unidades de transporte.	Resultado del estudio cualitativo elaborado por el autor
No existe una adecuada estructura organizacional.	Resultado del estudio cuantitativo elaborado por el autor
Normalmente no hay información de frecuencias para mantener informados a los pasajeros.	Resultado del estudio cuantitativo elaborado por el autor
La mitad de la flota vehicular es considerada como antigua	Resultado del estudio cualitativo elaborado por el autor
La sede central no cuenta con un estacionamiento adecuado para sus unidades	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.
Falta de integración de tecnologías modernas	Resultado del estudio cualitativo elaborado por el autor
Falta de colaboradores en algunas unidades de transporte para brindar asistencia los pasajeros	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.
AMENAZAS	FUENTE
Las vías están en mal estado, no existe un ancho adecuado.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo GADM
No existe un terminal terrestre.	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.
Falta de paradas adecuadas para los usuarios.	Resultado del estudio cuantitativo elaborado por el autor
Falta de atención gubernamental hacia la cooperativa.	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.
Cambios en las regulaciones gubernamentales, normativas y restricciones	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.
falta de educación vial entre los pasajeros	Entrevista Vicente Salinas, presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

8.1.3. *Situación actual de las unidades de la Cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.*

La cooperativa de transporte cuenta con 18 unidades que laboran con normalidad, estas unidades fueron evaluadas a través de una ficha de observación construida mediante la NTE INEN 1668, para verificar si cumplían con las condiciones, se consideraron los indicadores de infraestructura

como el estado de la flota vehicular, medidas de seguridad en ventanas, dimensiones internas del bus, medidas de seguridad del asiento del conductor y pasajeros, elementos de seguridad, tecnología y detalles exteriores

8.1.4. *Diseño de estrategias para el mejoramiento en la calidad del servicio de transporte público del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua.*

Una vez realizada la investigación cuantitativa a los usuarios que hacen uso del servicio de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., y la investigación cualitativa a las unidades de transporte, y al señor presidente de la cooperativa. Se elaboró la matriz FODA, se identificaron los siguientes factores estratégicos, para mejorar el servicio de transporte. La evaluación de servicio de transporte público, modalidad intraprovincial de la provincia de Tungurahua. Caso Estudio: Cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., se basó en los enfoques implementados a nivel nacional e internacional, en los 5 ejes de gestión de la normativa 096 usados para el transporte público inter e intraprovincial, y la norma NTE INEN 1668.

a.- Factores estratégicos:

1. Gestión operativa control y seguridad
2. Gestión de prestación de servicio
3. Gestión de conductores y personal de apoyo
4. Gestión Organizacional
5. Gestión financiera

b.- Misión

Mejorar el servicio de transporte público y garantizar la calidad, eficiencia y satisfacción a los usuarios que hacen uso del servicio de la cooperativa, con medidas y estrategias orientadas a la excelencia operativa desde la puntualidad, comodidad hasta la modernización de las unidades de transporte.

c.- Visión

Convertir a la cooperativa en un referente de excelencia en la prestación de servicios de movilidad, reconocido por su compromiso con la calidad, la seguridad, creando un entorno en el

que los usuarios tengan plena confianza y fidelidad en el servicio que presta la cooperativa, considerando la mejor opción de transporte público disponible.

d.- Objetivo

Incrementar en un 30% el índice de usuarios satisfechos, y la fidelidad hacia la cooperativa hasta el próximo año mediante la implementación de estrategias que ayuden a tomar las mejores decisiones en la cooperativa.

Tabla 8-2: Estrategias para mejorar la calidad del servicio de la cooperativa de transportes “Tisaleo” Ltda.

FACTORES ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	META	DURACIÓN	RESPONSABLE
Gestión operativa y control de seguridad	Estrategia comercial enfocada a mejorar las condiciones de flota vehicular	Establecer un cronograma anual para el mantenimiento preventivo de cada uno de los buses de la cooperativa.	(# de cronogramas elaborados/ #de cronogramas planificados) x100	Realizar mantenimientos preventivos al 100% de los buses de la cooperativa	Mantenimiento y revisión de forma anual de flota vehicular de la cooperativa.	Gerente de la cooperativa en transportes pasajeros “Tisaleo” Ltda.
	Estrategia comercial enfocada mejorar la infraestructura de las paradas de los buses	Colaborar con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Tisaleo para dar un mantenimiento a las paradas de buses en las distintas parroquias en donde la cooperativa presta el servicio.	(# de paradas mejoradas/ # de paradas planificadas) x 100	Mejorar al 100% la infraestructura de las paradas	Tiempo estimado de un año en el mejoramiento de las paradas	Presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda.
Gestión de la prestación de servicio	Estrategia de satisfacción al usuario enfocada a la accesibilidad para las personas de la tercera edad	Implementar una rampa accesible en los buses y señalizaciones visuales para facilitar el ingreso a las personas de la tercera edad	(# diseños accesibles implementados / # diseños accesibles planificados) x 100	50% de buses equipados con rampas y señalización.	Tiempo estimado de un año para la inspección e implementación de rampas y señalización en las unidades.	Consejo de vigilancia

	Estrategia de seguridad enfocada al usuario durante el viaje	Verificar que las cámaras de seguridad funcionen.	(#de cámaras verificadas/# de cámaras por verificar) x 100	Funcionalidad del óptima en un 100% de las cámaras de seguridad	Tiempo estimado de 6 meses.	Consejo de vigilancia
Gestión de conductores y personal de apoyo	Estrategia de atención al usuario enfocada en evaluar el desempeño y comportamiento de los conductores y colaboradores	Desarrollar capacitaciones a los conductores y colaboradores de la cooperativa.	(# conductores y colaboradores capacitados/# conductores y colaboradores planificados a capacitar)	Capacitar al 100% de los conductores y colaboradores de cada uno de las unidades de transporte	Capacitación anual. con una duración de 1 semana en un cronograma accesible.	Consejo de administración
		Realizar una verificación exhaustiva al conductor sobre la vigencia de licencia de conducir y sus puntos.	(#Verificaciones positivas/#Verificaciones obtenidas) x100	Verificar al 100% que conductores tengan buena conducta	Se realizará una verificación anual al conductor de los buses.	Consejo de vigilancia
Gestión Organizacional	Estrategia empresarial enfocada a la administración dentro de la cooperativa	Elaborar un plan estratégico para la cooperativa, así mismo que todos los socios tengan conocimiento	(# de planes estratégicos /# de planes estratégicos planificados) x100	Establecer al 100% una estructura organizacional	Tiempo estimado de 3 meses para la elaboración.	Consejo de Administración y secretario

Realizado por: Pillajo, Tatiana, 2024

Tabla 8-3: Costo para la estrategia de mejoramiento de paradas de buses

ESTRATEGIA	OBJETIVO	BENEFICIARIOS	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL	PRESUPUESTO				
Estrategia comercial enfocada en mejorar la infraestructura de las paradas de los buses	Colaborar con el GAD de Tisaleo para dar un mantenimiento a las paradas	Los pasajeros y la cooperativa de transportes	1	Galón de fondo poliuretano	\$40	\$40	\$4.672,50				
			2	Galones de pintura poliuretano	\$40	\$80					
			1	Galón de tiñer poliuretano	\$10	\$10					
			1	Galón de tiñer acrílico poliuretano	\$8	\$8					
			1	Litro de Desoxidante	\$6	\$6					
			1	Litro de masilla plástica	\$6	\$6					
			6	Pliegos de lija #80	\$0,33	\$2					
			6	Pliegos de lija #150	\$0,33	\$2					
			3	Rollos de masking	\$1,50	\$4,50					
			3	Libras de papel periódico	\$1	\$3					
				Otros	\$50	\$50					
				Mano de obra	\$100	\$100					
			COSTO TOTAL						311,50		
			\$311,50 x 15paradas de buses= 4.672,50								
INDICADOR			META			RESPONSABLE					
(# de paradas mejoradas/ # de paradas planificadas) x 100			Mejorar al 100% la infraestructura de las paradas			Presidente de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. Conjuntamente con el GADM de Tisaleo.					

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 8-4: Costo para la estrategia de accesibilidad.

ESTRATEGIA	OBJETIVO	METODOLOGÍA	CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	TOTAL	PRESUPUESTO		
Satisfacción al usuario enfocada en la accesibilidad para las personas de la tercera edad	Implementar una rampa accesible en los buses y señalizaciones visuales para facilitar el ingreso a las personas de la tercera edad	1.- Selección del diseño 2.- Integración a la flota vehicular 3.-Pruebas y ajuste	170 cm	Tubo galvanizado	\$5	\$5	\$2.250,00		
			1	Plancha corrugada	\$10	\$10			
			1	Booster	\$30	\$30			
			10 m	Manguera o Cañería	\$15	\$15			
			1	Electroválvula	\$25	\$25			
			1	Botón eléctrico	\$5	\$5			
			1	Pintura	\$20	\$20			
				Otros	\$10	\$10			
				Instalación eléctrica	\$30	\$30			
				Mano de obra carrocero	\$100	\$100			
				COSTO TOTAL				\$250	
				\$250 x 9 buses= \$2.250,00					
			INDICADOR			META		RESPONSABLE	
(# diseños accesibles implementaos / # diseños accesibles planificados) x 100			50% de buses equipados con rampas y señalización.		Consejo de vigilancia conjuntamente con los socios de la cooperativa.				

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 8-5: Costo para la estrategia de capacitación a los conductores y colaboradores de la cooperativa

ESTRATEGIA	OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGÍA	CANTIDAD	DETALLE	COSTO	TOTAL	PRESUPUESTO				
Atención al usuario enfocada en evaluar el desempeño y comportamiento de los conductores y colaboradores	Capacitar a los conductores y colaboradores de la cooperativa.	1.-Leyes de conducción 2.-Técnicas de conducción defensiva 3.-Uso de nuevas tecnologías 4.- Atención al cliente	1.-Teoría y conocimientos básicos, normativa 2.- Practica en situaciones reales 3.-Evaluar el progreso del conductor	10	Fotocopias de artículos y folleto	\$0,50	\$5	\$2.970,00				
				1	Material didáctico	\$5	\$5					
				1	Capacitador	\$100	\$100					
					TOTAL		\$110					
									\$110 x 27 conductores y colaboradores=2.970,00			
				INDICADOR					META		RESPONSABLE	
(# choferes y colaboradores capacitados/# conductores y colaboradores planificados a capacitar)				Capacitar al 100% de conductores y colaboradores de la cooperativa		Consejo de administración						

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

Tabla 8-6: Costo total de estrategias

ACTIVIDADES	TOTAL
Establecer un cronograma anual para el mantenimiento preventivo de cada uno de los buses de la cooperativa.	No aplica
Colaborar con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Tisaleo para mejorar la calidad de las paradas de buses en las distintas parroquias en donde la cooperativa presta el servicio.	\$4.672,50
Implementar un diseño accesible de buses como rampas, señalizaciones visuales para facilitar el ingreso	\$2.250,00
Verificar que las cámaras de seguridad funcionen.	No aplica
Desarrollar capacitaciones a los conductores y colaboradores de la cooperativa.	\$2.970,00
Realizar una verificación exhaustiva al conductor sobre la vigencia de licencia de conducir y sus puntos.	No aplica
Elaborar un plan estratégico para la cooperativa, así mismo que todos los socios tengan conocimiento	No aplica
TOTAL GENERAL	\$9.892,50

Realizado por: Pillajo, T. 2024.

CAPÍTULO VI

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

- En función a los cinco instrumentos revisados a nivel nacional e internacional se pudo identificar varios factores que afectan negativamente la calidad del servicio brindado de la cooperativa de transportes en pasajeros “TISALEO” Ltda., entre estas falencias se destacan la infraestructura, tiempo, accesibilidad, seguridad y satisfacción a los usuarios, otro indicador es el de incumplimiento en las normativas nacionales NTE INEN 1668 en la cual detalla especificaciones técnicas que deben poseer el transporte intraprovincial y la normativa 096 que trata sobre los cinco ejes de gestión de calidad enfocados al transporte inter e intraprovincial, como gestión organizacional, financiera, personal de apoyo y prestación del servicio además se tomó en cuenta las normativas internacionales como la norma Europea UNE-EN 13816 enfocado a los ocho factores de calidad del transporte público y los cinco países a nivel mundial que ofrecen un servicio de transporte de alta calidad para evaluar la posición de la cooperativa en comparación con estándares internacionales.
- Luego de investigar la situación actual de la cooperativa de transportes en pasajeros TISALEO Ltda., se identificaron debilidades en el eje de gestión operativa, se visualizó que no existe un plan de mantenimiento vehicular para las revisiones por lo cual hace que de los 18 buses existentes cinco tengan fallas mecánicas y ciertos incumplimientos de la normativa, en el eje de prestación de servicio se identificó que no existe un debido funcionamiento en las cámaras de seguridad en los buses siendo este un problema para que exista incidentes de robos, de igual manera se evidenció que no existe un diseño accesible y señalizaciones claras en nueve unidades de transporte para facilitar en ingreso a las personas de la tercera de edad. Por otra parte, en la norma INEN 1668 se realizó la verificación de las 18 unidades operativas en donde se encontró que el 50% cumple con los requisitos para los buses intraprovinciales. Mediante los resultados obtenidos a través de una entrevista realizada al señor presidente de la cooperativa se identificó falencias en la gestión organizacional, ya que no posee contextos como estructura gubernamental y no cuenta con cursos de capacitación especialmente en temas de seguridad, transporte, servicio al cliente, entre otros
- A través de la determinación de las estrategias se elaboró un plan para mejorar la calidad del servicio de la cooperativa, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los usuarios en los siguientes factores: gestión operativa de control y seguridad con un 20% de inconformidad se propuso mejorar las condiciones de la flota vehicular y la infraestructura de las paradas de

buses, gestión de prestación de servicios con el 25% de insatisfacción para implementar rampas y mejorar la accesibilidad de personas de la tercera de edad y verificación de la correcta funcionalidad de las cámaras de vigilancia, en la gestión de conductores y personal de apoyo con el 16% de disconformidad se propuso desarrollar capacitaciones en diferentes temas que ayudarán a mejorar habilidades técnicas de conducción, por último es importante poner en marcha un plan estratégico enfocado a la gestión organizacional interna de la cooperativa, con estas estrategias se espera lograr la fidelidad de los pasajeros en el uso del servicio de transporte público.

9.2. Recomendaciones

- Respecto a la situación actual de la cooperativa de transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda., se sugiere a los directivos que realicen inspecciones a los buses tomando en cuenta la normativa INEN 1668 y modernicen los 9 buses antiguos de la flota vehicular. Esto garantizará un servicio eficiente y fortalecerá la posición competitiva de la cooperativa.
- Se recomienda a las autoridades de la cooperativa de transporte aplicar las estrategias de la propuesta para mejorar los indicadores de cada uno de los factores identificados anteriormente, además se recomienda garantizar una capacitación a los conductores profesionales y colaboradores sobre las normas de circulación y la forma más eficaz de controlar y mantener los buses para reducir el riesgo de accidentes.
- Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tisaleo considerar la investigación realizada, en la cual se han recopilado opiniones de los usuarios, y se ha evaluado diversos indicadores de calidad, así como en la infraestructura de las paradas de los buses.

BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia Nacional de Tránsito. (2023). Datos de la *agencia nacional de tránsito*. Recuperado de: <https://www.ses.com.ec/agencia-nacional-de-transito/>
2. Bernal, V. (10 de 4 de 2020). *Transporte público y bienestar social*. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/transporte/es/transporte-público-y-bienestar-social-con-perspectiva-de-genero-en-tiempos-del-covid-19/>
3. Centeno, J. (2018). *Servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima, análisis y propuesta de mejora de la calidad, con participación de las universidades públicas y privadas*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6479994.pdf>
4. Ferrera, J. (3 de 2020). *Definición de expectativa* Recuperado de: <https://significado.com/expectativa/>
5. Guanolema, A. (2019). *Calidad de servicio de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta Riobamba – Quito y su posicionamiento en el mercado 2017*. (Tesis de pgrado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5861/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0032.pdf>
6. Jacelemin. (10 de 11 de 2014). *Administración, dirección de operaciones y calidad en el sector del transporte por carretera para mercancías y viajeros*. Recuperado de: <https://jacelemin.wordpress.com/>
7. JP Consultoria. (7 de 7 de 2023). *Los modelos de investigacion para tesis*. Recuperado de: <https://jpconsultoriatesis.com/los-niveles-de-investigacion-para-la-tesis/>
8. JP Consultoría. (7 de 7 de 2023). *Los niveles de investigacion para tesis*. Recuperado de: <https://jpconsultoriatesis.com/los-niveles-de-investigacion-para-la-tesis/>
9. Lara, D. (2021). *Diseño de un alerón posterior para los autobuses de transporte terrestre*. (Tesis de posgrado, Universidad Internacional Sek). Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4116/1/Dennis%20Jonathan%20Lara%20Soto.pdf>
10. LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE. (2008). *Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial*. Recuperado de: https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf
11. LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. (10 de 8 de 2021). *Ley organica transporte terrestre transito y seguridad vial*.

- Recuperado de: <https://portovial.gob.ec/sitio/descargas/leyes/ley-organica-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial.pdf>
12. Maldonado, D. (2018). *Diseño de un modelo de gestión en base al cuadro de mando integral para la compañía de transporte pesado rutas Chimboracenses S.A., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5752/RE_ADMI_DANIEL.HERACLITO_AN%c3%81LISIS.F.O.D._DATOS.PDF?sequence=1&isAllowed=y
 13. Martínez, C. (2022). *Modelos de calidad y su evaluación*. Madrid: UNED- Universidad Nacional de Educación a Distancia.
 14. Martínez, D. (2019). *Medición de la calidad del transporte público urbano*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16037/TESIS%20DENISSE%20MARTINEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 15. Medina, E. (2020). *Modelos de elección discreta*. Recuperado de: <https://cartagena99.com/recursos/alumnos/apuntes/logit.pdf>
 16. Mercado y empresas para servicios públicos. (1 de 1 de 2023). *Movilidad urbana, la importancia de tener un plan para satisfacer las necesidades de las personas*. Recuperado de: <https://mercadoyempresas.com/web/aporte-tecnico.php?id=74>
 17. Morocho, A., & Rodríguez, J. (2019). *La calidad del servicio del transporte público urbano en la ciudad de azogueS*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>
 18. Naranjo, L., & Caisa, D. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público en la provincia de Tungurahua*. Recuperado de: <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/1008>
 19. Normalización, S. E. (2009). *NTE INEN 1323: Vehículos Automotores. Carrocerías de Buses Requisitos*. Recuperado de: <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte-inen-1323-1.pdf>
 20. NTE INEN 1668. (2015). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Recuperado de: https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_1668-1.pdf
 21. Pntic. (2023). *Los transportes*. Recuperado de: <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>
 22. Reglamento a la ley de Transporte Terrestre y Tránsito y Seguridad Vial. (25 de 6 de 2012). *Reglamento a la ley de Transporte Terrestre y Tránsito y Seguridad Vial*. Recuperado de: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf

23. Relacion empresa-cliente. (2022). *El cliente*. Recuperado de: https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf
24. Saldaña, M., & Gómez, E. (2020). *Identificación de la percepción del cliente de la calidad del servicio*. Recuperado de: https://oa.upm.es/29472/1/INVE_MEM_2013_163053.pdf
25. Salinas, G. (2021). *Simulación ante vuelco de un autobús con chasis hino model fc9j y carrocería imce utilizando las DYNA para validar la ubicación del centro de gravedad mediante la determinación experimental en base al reglamento N.º 66 CEPEONU*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/15091/1/15T00749.pdf>
26. Sampieri, R. (2022). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
27. Sanches, Ó., & Romero, J. (2020). *Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México*. *Scielo*.
28. Secretaria de Movilidad. (2021). *Municipio de Quito*. Recuperado de: https://secretariademovilidad.quito.gob.ec/images/2021/03/resolucion_sm_2021_005/resolucion_sm-2021-005-signed-1-1.pdf
29. Siva, J., Macias, B., Tello, É., & Delgado, J. (14 de 4 de 2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
30. Tapia, E. (2021). *Evaluación de eficiencia del servicio de autobuses urbanos de la ciudad de Ibarra con perspectiva de prevención*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11838/2/04%20MAUT%20158%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
31. Ulloa, M. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja). Recuperado de:

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23079/1/Mar%C3%ADa%20del%20Cisne%20Quito%20Ulloa.pdf>

32. Velasco, M. (2017). *Transporte público y factor religioso*. Madrid: Dykinson.
33. Yuqui, J., & García, L. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano mediante el modelo Servperf: caso megaservitron, la Troncal - Ecuador*(Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja). Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53521/1/T111585%20YUQUI%20-%20GARCIA.pdf>

Total 33 referencias bibliográficas

ANEXO B: ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN PASAJEROS “TISALEO” Ltda. PROVINCIA TUNGURAHUA

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio en el transporte público del cantón Tisaleo.

Le agradecemos que se tome unos minutos para responder esta encuesta de satisfacción. Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayudará a mejorar nuestros servicios. Seleccione la opción que mejor represente su experiencia.

- **Datos personales:**

a) Nombre: _____

b) Rango de edad

16-26 _____

27-37 _____

38-48 _____

49-59 _____

60-70 _____

Menor a 16 _____

Mayor a 70 _____

- **PREGUNTA INTRODUCTORIA: ¿Con qué frecuencia a la semana utiliza los servicios de la Cooperativa de Transportes en pasajeros “TISALEO” Ltda.?**

a) 1 o 2 días a la semana _____

c) 3 a 4 días a la semana _____

d) 5 a 6 días a la semana _____

c) Todos los días de la semana _____

¿Cuál es su lugar de origen?

a) Centro de Tisaleo

b) Santa Teresita

c) La Libertad

d) Huachi Grande

e) Mercado Mayorista

¿Cuál es su lugar de destino?

a) Centro de Tisaleo

b) Santa Teresita

c) La Libertad

d) Huachi Grande

e) Mercado Mayorista

1.- INFRAESTRUCTURA Califique el estado de la carrocería de la flota vehicular que presta el servicio de transporte público

Excelente _____

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

2.-INFRAESTRUCTURA Califique el estado de las paradas de la Cooperativa de Transportes en pasajeros Tisaleo Ltda.

Excelente _____

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

3.- TIEMPO ¿Qué tan satisfecho esta con el tiempo que le toma en trasladarse de su origen hacia su destino haciendo uso del transporte público?

Muy satisfecho _____

Satisfecho _____

Normal _____

Poco satisfecho _____

Nada satisfecho _____

4.- TIEMPO ¿La Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. llega en los tiempos establecidos a las diferentes paradas?

SI _____ NO _____

5.- ACCESIBILIDAD ¿La Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. mantiene informado a los usuarios sobre las frecuencias establecidas?

SI _____ NO _____

6.- ACCESIBILIDAD ¿La Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. es un transporte público accesible durante la tarde y noche?

Muy accesible _____

Bastante accesible _____

Accesible en cierta medida _____

Poco accesible _____

Totalmente inaccesible _____

7.- ACCESIBILIDAD ¿En el interior del bus existe información de las paradas establecidas?

SI _____ NO _____

8.- ACCESIBILIDAD ¿Es fácil acceder al servicio de transporte en las horas pico?

SI _____ NO _____

9.- SEGURIDAD ¿Existen cámaras de vigilancia visibles dentro de las unidades de transporte?

SI _____ NO _____

10.- SEGURIDAD ¿Durante el recorrido del origen al destino usted ha sufrido algún robo dentro del bus?

SI _____ NO _____

11.- SEGURIDAD ¿Las unidades de La Cooperativa de Transportes en pasajeros “Tisaleo” Ltda. Cuentan con cinturones de seguridad en todos sus asientos?

SI _____ NO _____

12.- SEGURIDAD ¿Los señores conductores respetan los límites de velocidad?

SI _____ NO _____

13.-SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS ¿Los colaboradores de la cooperativa de transporte, son corteses de manera constante con Uds.?

SI _____ NO _____

14.- SATISFACCION A LOS USUSARIOS ¿Los señores conductores y colaboradores ayudan a ubicar los bultos que llevan los usuarios?

SI _____ NO _____

15.- SATISFACCION A LOS USUARIOS ¿Cómo evalúa la forma de manejar del conductor de la cooperativa?

Excelente _____

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN SUS RESPUESTAS NOS AYUDARÁN A
BRINDAR UN MEJOR SERVICIO**

ANEXO C: ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE



Entrevistador: Tatiana Pillajo

Entrevistado: Sr. Vicente Salinas (presidente de la Cooperativa de Transportes en Pasajeros “Tisaleo” Ltda.)

Fecha: 7/02/2024

Lugar: Sede de la cooperativa

GESTIÓN ORGANIZACIONAL

- 1.- **¿Cómo es el cumplimiento de las obligaciones laborales de los señores conductores?**
- 2.- **¿La cooperativa tiene estipulados roles y funciones establecidas para el personal de trabajo?**
- 3.- **¿La cooperativa cuenta con una estructura organizacional?**
- 4.- **¿Cómo se solucionan los conflictos internos y desacuerdos entre socios y colaboradores?**
- 5.- **¿Se realizan reuniones para elaborar planes de trabajo? ¿Con qué frecuencia?**
- 6.- **¿La cooperativa cuenta con un modelo de gestión?**

GESTIÓN FINANCIERA

- 7.- **¿Cuáles son los principales riesgos financieros a los que se enfrenta la cooperativa?**
- 8.- **¿Cómo se toman las decisiones sobre el financiamiento de proyectos como la renovación de flota o mejoras de infraestructura?**
- 9.- **¿Cómo se optimizan los recursos financieros dentro de la cooperativa?**

10.- ¿Por qué la Cooperativa de Transportes en pasajeros “TISALEO” Ltda. no cuenta con una boletería?

11.- ¿Qué opina usted sobre la infraestructura del Terminal Intraprovincial?

GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO

12.- ¿Cómo se controla cumplimiento de las frecuencias y la puntualidad en las paradas?

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

13.- ¿Cómo la cooperativa cumple las expectativas de los usuarios?

GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL Y SEGURIDAD

14.- ¿Cómo se asegura que los vehículos estén en óptimas condiciones de seguridad?

15.- ¿Con qué frecuencia los socios realizan mantenimientos preventivos a sus unidades de transporte?

**ANEXO D: NOMINA ACTUAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTES EN PASAJEROS "TISALEO" LTDA**

NOMINA ACTUAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN PASAJEROS "TISALEO" LTDA			
RUC: 1890115140001			
Ambito de servicio: Intraprovincial			
Disco	Apellidos y Nombres	CED-IDEN	Placa
1	Altamirano Jesús Eulogio	180177479-3	IAA-1413
2	Guerrero Ortiz Marco Antonio	180117400-2	TAA-3221
3	Gavilanes Izurieta Dieo Augusto	180357113-0	JAA-1370
4	Salinas Villacis Vicente Danilo	180160379-4	TAS-0812
5	Ortiz Carrera Lizeth Estefania	180201601-2	TAQ-0046
6	Tenisaca Díaz Wilmer Javier	180371295-7	TAA-1680
7	Salinas López Romel Salvador	180298344-3	TAA-4505
8	Manotoa Quiquintuña Holguer Wilfrido	180323932-4	AXX-552
9	Arcos Ramirez Luis Miguel	180115601-7	TAA-2770
10	Llerena Ortiz Byron Marcelo	180395767-7	AAA-1303
11	Pérez Aleaga Victor Anibal	180089325-5	XAH-0942
12	Poaquiza Poaquiza Luis Fernando	180122064-9	HAA-2649
14	Manotoa Quiquintuña Junior Steven	180436530-0	TAQ-0034
15	Uriarte Luna Wiliam Franklin	180417291-2	TAQ-0046
16	Moncayo Mora Sylvio Augusto	180168556-9	AAX-0552
18	Sanchez Guerrero Maria del Carmen	180308533-9	TAU-0977
19	Garcés Capuz Ana Del Rocío	180334213-6	XAA-1055
20	Capuz Yugcha Amable Leopoldo	180390135-2	TAQ-0987

ANEXO E: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 15/05/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: TATIANA BELEN PILLAJO ALDAZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<p style="text-align: center;"> Lcda. María Fernanda Herrera Chico Director del Trabajo de Titulación</p> <p style="text-align: center;"> Lcda. María Eugenia Rodríguez Durán Asesor del Trabajo de Titulación</p>