



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y
POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO

TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN DERECHO
ADMINISTRATIVO

TEMA:

Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las
Cooperativas de Transporte Interprovincial 2022-2023.

AUTOR:

Carlos Geovanny Orna Nogales

TUTOR:

Dr. Diego Andrade Ulloa

Riobamba – Ecuador
2024

CERTIFICADO DEL TUTOR

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado "**Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las Cooperativas de Transporte Interprovincial 2022-2023**", dentro de la línea de investigación de Derecho **presentado por el maestrante CARLOS GEOVANNY ORNA NOGALES** portador de la CI. 060392511-6, del programa de **Maestría en Derecho, mención Derecho Administrativo**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**DIEGO LENIN
ANDRADE ULLOA**

Dr. Diego Lenin Andrade Ulloa

TUTOR

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del tribunal designado por la comisión de posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado “Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las Cooperativas de Transporte Interprovincial 2022-2023”, dentro de la línea de investigación de Derecho, presentado por **CARLOS GEOVANNY ORNA NOGALES**, portador de la CC. 060392511-6, del programa de Maestría en derecho, mención en Derecho Administrativo, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad

Atentamente.



Msc. Gabriela Medina Garcés
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del tribunal designado por la comisión de posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado “Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las Cooperativas de Transporte Interprovincial 2022-2023”, dentro de la línea de investigación de Derecho, presentado por **CARLOS GEOVANNY ORNA NOGALES**, portador de la CC. 060392511-6, del programa de Maestría en derecho, mención en Derecho Administrativo, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la dirección de posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



PhD. Julio A. Alvarado Vélez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, Dr. Diego Lenin Andrade Ulloa, en calidad de tutor de la Maestría en Derecho, mención Derecho Administrativo, CERTIFICO que el señor Ab. **Carlos Geovanny Orna Nogales**, portador de la CC. 060392511-6, presentó el proyecto intitulado **“IMPACTO DE LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL 2022-2023”**, el cual al ser sometido al programa anti-plagio TURNITIN se ha evidenciado un **cero (0,00 %)** por ciento de similitud.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad

Atentamente,



Dr. Diego Lenin Andrade Ulloa

TUTOR

AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN

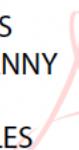
Yo, Carlos Geovanny Orna Nogales, con número único de identificación 0603925-6, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: “Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las Cooperativas de Transporte Interprovincial 2022-2023” previo a la obtención del grado de Magíster en Derecho Administrativo.

Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, septiembre de 2024

CARLOS
GEOVANNY
ORNA
NOGALES



Firmado digitalmente por
CARLOS GEOVANNY
ORNA NOGALES
Fecha: 2024.10.22
09:02:25 -05'00'

Abg. Carlos Geovanny Orna Nogales

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por la vida y darme la oportunidad de alcanza una meta más, a mi esposa y a mis hijas por ser mi fuente de inspiración y fuerza para superarme en la vida, a mis padres, a mi hermana por guiarme a ser mejor persona y un buen profesional y a mis suegros por el apoyo incondicional

Les agradeceré por la eternidad su paciencia y amor.

GEOVANNY

AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecer a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Agradezco especialmente a mi director de tesis Doctor Diego Andrade por su constante apoyo y su disposición para brindarme su amplio conocimiento en las diferentes etapas, para el proceso de elaboración las mismas que han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

A mis queridos docentes por siempre brindarnos sus mejores conocimientos y hacer de nosotros unos buenos profesionales.

GEOVANNY

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	ii
ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES	iii
ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES	iv
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	v
AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	2
1.1.1 Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4

1.5. Hipótesis.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Estado del arte.....	5
2.2. Aspectos teóricos.....	6
2.2.1. El transporte como servicio publico.....	6
2.2.1.1. Las Cooperativas de transporte interprovincial.....	7
2.2.1.2. Características de los transportes interprovinciales.....	7
2.2.2. Sanciones administrativas.....	8
2.2.2.1. Características de las sanciones administrativas.....	9
2.2.2.2. Impacto negativo de las sanciones administrativas.....	11
2.2.2.3. Impacto positivo de las sanciones administrativas.....	12
2.2.3. Calidad del servicio de los transportes interprovinciales.....	14
2.2.3.1. Indicadores de calidad de servicio en transporte.....	14
2.2.4. Relación de las sanciones administrativas y los indicadores de calidad del servicio en cooperativas de transporte.....	16
2.2.5. Principales sanciones administrativas aplicadas a cooperativas interprovinciales	17
CAPITULO III.....	20
MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1. Diseño de la investigación.....	20
3.2. Tipo de investigación.....	20
3.3. Métodos de investigación.....	20

3.5. Población y muestra de estudio.....	21
3.5.1. Población.....	21
3.5.2. Muestra	21
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	23
4.1.1. Usuarios de las cooperativas.....	23
4.1.2. Operadores de las cooperativas de transporte interprovincial	33
4.1.3. Autoridad máxima de la agencia provincial de tránsito	38
4.2. Comprobación de la hipótesis	39
4.3. Discusión de resultados.....	40
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES.....	46
Bibliografía	47
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Comodidad de los vehículos de transporte</i>	23
Tabla 2. <i>Tarifas del servicio justas y transparentes</i>	24
Tabla 3. <i>Está al tanto de las sanciones administrativas</i>	25
Tabla 4. <i>Las sanciones administrativas son necesarias</i>	26
Tabla 5. <i>Las sanciones a las cooperativas afectan la operación del servicio</i>	27
Tabla 6. <i>Las sanciones administrativas han dado mejoras visibles</i>	28
Tabla 7. <i>Las sanciones son aplicadas de manera justa y equitativa</i>	29
Tabla 8. <i>Las sanciones administrativas influyen en su confianza hacia la cooperativa</i>	30
Tabla 9. <i>Las sanciones contribuyen a mejorar la seguridad del servicio</i>	31
Tabla 10. <i>Las sanciones administrativas han afectado su experiencia</i>	32
Tabla 11. <i>Entrevistas a operadores de las cooperativas de transporte interprovincial</i>	33
Tabla 12. <i>Entrevista a autoridad máxima de la agencia provincial de tránsito</i>	38
Tabla 13. <i>Comprobación de la hipótesis</i>	39
Tabla 14. <i>Estadístico chi – cuadrado</i>	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Comodidad de los vehículos de transporte</i>	23
Figura 2. <i>Tarifas del servicio justas y transparentes</i>	24
Figura 3. <i>Está al tanto de las sanciones administrativas</i>	25
Figura 4. <i>Las sanciones administrativas son necesarias</i>	26
Figura 5. <i>Las sanciones a las cooperativas afectan la operación del servicio</i>	27
Figura 6. <i>Las sanciones administrativas han dado mejoras visibles</i>	28
Figura 7. <i>Las sanciones son aplicadas de manera justa y equitativa</i>	29
Figura 8. <i>Las sanciones administrativas influyen en su confianza hacia la cooperativa</i>	30
Figura 9. <i>Las sanciones contribuyen a mejorar la seguridad del servicio</i>	31
Figura 10. <i>Las sanciones administrativas han afectado su experiencia</i>	32

RESUMEN

El transporte interprovincial en Ecuador es clave para el desarrollo económico y la conectividad de las regiones. Las cooperativas de transporte juegan un papel crucial en la movilidad, pero su calidad de servicio puede verse afectada por las sanciones administrativas impuestas por las autoridades reguladoras. Estas sanciones que incluyen multas, suspensión de rutas y revocación de permisos, buscan garantizar el cumplimiento normativo y mejorar la seguridad del servicio. Es por ello que se planteó como objetivo general analizar el impacto de las sanciones administrativas impuestas por las autoridades competentes en la calidad del servicio ofrecido por las cooperativas de transporte interprovincial durante el período 2022-2023. Esta investigación de enfoque mixto y tipo descriptivo no experimental evaluó el impacto de las sanciones en indicadores de calidad como puntualidad, seguridad, comodidad y satisfacción del cliente. La muestra que incluyó a la autoridad máxima de la agencia provincial de tránsito, operadores de cooperativas y usuarios, permitió identificar percepciones y efectos del sistema de sanciones, estableciendo entre sus conclusiones que, si bien las sanciones mejoran algunos aspectos del servicio, existe una percepción de que su aplicación puede ser desproporcionada y perjudicial para la operatividad de las cooperativas.

Palabras clave: Calidad del servicio, Cooperativas de transporte, Sanciones administrativas, Seguridad, Usuarios.

ABSTRACT

Interprovincial transportation in Ecuador is key to the economic development and connectivity of the regions. Transportation cooperatives play a crucial role in mobility, but their quality of service can be affected by administrative sanctions imposed by regulatory authorities. These sanctions, which include fines, suspension of routes, and revocation of permits, seek to guarantee regulatory compliance and improve the safety of the service. For this reason, the general objective was to analyze the impact of the administrative sanctions imposed by the competent authorities on the quality of the service offered by interprovincial transportation cooperatives during 2022-2023. This mixed approach and non-experimental descriptive research evaluated the impact of sanctions on quality indicators such as punctuality, safety, comfort, and customer satisfaction. The sample, which included the highest authority of the provincial transit agency, cooperative operators, and users, made it possible to identify perceptions and effects of the sanctions system, establishing among its conclusions that, although sanctions improve some aspects of the service, there is a perception that its application can be disproportionate and detrimental to the operation of cooperatives.

Keywords: Quality of service, Transportation cooperatives, Administrative sanctions, Security, Users.



firmado electrónicamente por:
GABRIELA MARÍA DE
LA CRUZ FERNÁNDEZ

Reviewed by:
Msc. Gabriela de la Cruz Fernández
ENGLISH PROFESSOR

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El transporte interprovincial es un pilar fundamental para la conectividad y el desarrollo económico de las regiones. Las cooperativas de transporte interprovincial juegan un papel fundamental en garantizar la movilidad de millones de personas, facilitando el acceso a servicios, oportunidades laborales y recursos esenciales. Sin embargo, la calidad del servicio ofrecido por estas cooperativas puede verse afectada por diversos factores, entre los cuales destacan las sanciones administrativas impuestas por las autoridades reguladoras. Las sanciones administrativas se implementan como una medida correctiva y preventiva por parte de las autoridades reguladoras, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas vigente y salvaguardar la seguridad de los pasajeros. Estas sanciones pueden incluir multas, suspensión de servicios, clausura temporales o definitivas, la revocación de permisos de operación, entre otras más. Cada una de estas medidas tienen el potencial de influir de manera directa en la operatividad y eficiencia de las cooperativas de transporte, lo cual, a su vez, repercute en la experiencia de los usuarios.

El marco regulatorio que rige el transporte interprovincial incluye un conjunto de normas y procedimientos que buscan asegurar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio, las cuales están diseñadas para mantener altos estándares de seguridad y calidad, son herramientas utilizadas por las autoridades para corregir y prevenir conductas inapropiadas o negligentes por parte de las cooperativas de transporte. Sin embargo, el impacto de estas sanciones en la calidad del servicio puede ser dual, ya que pueden mejorar los estándares de operación, y pueden generar desafíos operativos y financieros para las cooperativas sancionadas.

Por lo que, en esta investigación, se realizó la aplicación de una investigación a través de un enfoque mixto, de tipo descriptivo y no experimental, obteniendo de esta manera datos

sobre indicadores de calidad del servicio como puntualidad, seguridad, comodidad y satisfacción del cliente, antes y después de la imposición de sanciones, permitiendo así evaluar el impacto de las sanciones en la calidad del servicio.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Planteamiento del problema

En Ecuador el transporte interprovincial enfrenta diversos desafíos en términos de regulación y calidad del servicio. Durante el año 2021, se implementaron sanciones administrativas significativas para controlar y mejorar las operaciones de las cooperativas de transporte interprovincial. A nivel nacional, la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) suspendió 302 rutas y 1,632 frecuencias de buses interprovinciales que se otorgaron de manera irregularidades.

Las cooperativas de transporte interprovincial también enfrentaron multas económicas por diversas infracciones, como exceso de velocidad, falta de mantenimiento de los vehículos, y el incumplimiento de los protocolos de seguridad para los pasajeros. Estas medidas correctivas no solo penalizan las conductas infractoras, sino que también buscan incentivar mejoras en las prácticas operativas de las cooperativas, asegurando que cumplan con los estándares establecidos y ofreciendo un servicio más seguro y eficiente a los usuarios. Las sanciones económicas son una herramienta fundamental para las autoridades en su esfuerzo por mejorar la calidad del servicio y garantizar la seguridad vial.

En la provincia de Chimborazo, las sanciones administrativas se hicieron presentes como parte de un esfuerzo más amplio para regular el transporte interprovincial, ya que estas sanciones son parte de una estrategia de control y mejora de la calidad del servicio.

Riobamba, la capital de Chimborazo, también experimentó el impacto de estas sanciones administrativas. La suspensión de rutas y frecuencias a nivel nacional afectó indirectamente a las operaciones locales, ya que muchas de estas rutas tienen puntos de

conexión o pasan por la ciudad. Esta situación subraya la interconexión del sistema de transporte interprovincial y la importancia de una regulación coherente y efectiva.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influyen las sanciones administrativas impuestas por las autoridades competentes en la calidad del servicio ofrecido por las cooperativas de transporte interprovincial durante el período 2022-2023?

1.3. Justificación

La presente investigación tiene como necesidad entender y mejorar el sistema de transporte interprovincial en Ecuador. Este sector es crucial para la conectividad y el desarrollo económico del país, facilitando el movimiento de personas y bienes a lo largo del territorio. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos en términos de cumplimiento normativo y calidad del servicio. Las sanciones administrativas son herramientas esenciales utilizadas por las autoridades para garantizar la seguridad y eficiencia del transporte.

El proyecto se realiza para abordar la falta de información y comprensión sobre cómo las sanciones administrativas afectan a las cooperativas de transporte interprovincial. A pesar de las buenas intenciones detrás de estas sanciones, es posible que generen efectos adversos no deseados, como la reducción de la calidad del servicio, problemas operativos y financieros para las cooperativas, y una percepción negativa por parte de los usuarios. Analizar estos impactos permitirá identificar áreas de mejora en la implementación de sanciones y en las prácticas operativas de las cooperativas, promoviendo un equilibrio adecuado entre regulación y operatividad.

Los beneficiarios de esta investigación son múltiples. Las cooperativas de transporte podrán utilizar los hallazgos para ajustar sus operaciones y cumplir con las normativas de manera más efectiva, sin comprometer la calidad del servicio. Las autoridades reguladoras obtendrán descubrimientos valiosos que les permitirán diseñar sanciones más justas y eficaces,

contribuyendo a un sistema de transporte más seguro y confiable. Y los usuarios del transporte interprovincial se beneficiarán directamente de un servicio mejorado en términos de seguridad, puntualidad y satisfacción general, lo que en última instancia promueve una mayor confianza y uso del transporte público.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar el impacto de las sanciones administrativas impuestas por las autoridades competentes en la calidad del servicio ofrecido por las cooperativas de transporte interprovincial durante el período 2022-2023

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las principales sanciones administrativas aplicadas a las cooperativas de transporte interprovincial durante el período 2022-2023.
- Conocer la relación entre las sanciones administrativas y los indicadores de calidad del servicio en las cooperativas de transporte interprovincial.
- Evaluar las percepciones de los operadores y usuarios de las cooperativas de transporte interprovincial respecto al sistema de sanciones administrativas y su impacto en la mejora del servicio.

1.5. Hipótesis

H₀: Las sanciones administrativas impuestas por las autoridades competentes no influyen en la calidad del servicio ofrecido por las cooperativas de transporte interprovincial durante el período 2022-2023

H₁: Las sanciones administrativas impuestas por las autoridades competentes influyen en la calidad del servicio ofrecido por las cooperativas de transporte interprovincial durante el período 2022-2023

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del arte

En el año 2024, en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Facultad de Administración de Empresas; Aurora Lozano, en su trabajo de titulación denominado: “Alternativas para la gestión administrativa y financiera de las cooperativas de transporte interprovinciales de la provincia del Guayas” tiene como objetivo mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa y financiera de las cooperativas de transporte interprovincial en la provincia del Guayas. La metodología incluyó una revisión exhaustiva de la situación actual de estas cooperativas mediante el uso de técnicas de recolección de datos como listas de verificación, cuestionarios y entrevistas. Estas herramientas permitieron diagnosticar las áreas de mejora en los procesos administrativos y financieros existentes. La investigación concluye que la implementación de un plan de acción integral, basado en un enfoque multidisciplinario y en la aplicación de prácticas basadas en evidencia, puede significativamente mejorar la gestión de las cooperativas, haciendo que sean más competitivas y eficaces en sus operaciones (Lozano, 2024).

En el año 2021, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Derecho; Deysi Chafloque, en su trabajo de titulación denominado: “Vulneración de principios y garantías del Procedimiento Administrativo Sancionador en que incurren los literales b), c) y h) del artículo 4-A -1 de la Ley N° 27181 – Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, incorporados por la Cuarta Disposición Final del Decreto de Urgencia N° 19-2020” en el cual se concluye que aunque la intervención del Estado en el transporte público es necesaria para garantizar la seguridad vial y la salud de los usuarios, dicha intervención debe ser proporcional y razonable, evitando la imposición arbitraria de sanciones a terceros sin una adecuada justificación y análisis de cada caso concreto (Chafloque, 2021).

2.2. Aspectos teóricos

2.2.1. El transporte como servicio público

El transporte como servicio público se refiere a la provisión de medios de transporte accesibles a la población en general, cuya principal característica es la satisfacción de necesidades colectivas. Un servicio público se define como una actividad que, debido a su relevancia social y su impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, es regulada y garantizada por el Estado, a fin de asegurar su disponibilidad, accesibilidad y calidad. Estos servicios son esenciales para el funcionamiento de la sociedad y suelen incluir sectores como la salud, la educación, y, por supuesto, el transporte (Argoathy et al., 2021).

El transporte, cuando se considera un servicio público, se refiere a la infraestructura y los servicios de movilidad que permiten el desplazamiento de personas y bienes de manera eficiente, segura y accesible para todos los ciudadanos. Este servicio abarca diferentes modalidades, como el transporte terrestre, marítimo y aéreo, y tiene como objetivo fundamental facilitar la conectividad entre distintas regiones y sectores de la sociedad, promoviendo así el desarrollo económico, la integración social y el acceso a oportunidades (Palacios., 2016).

En cuanto a la responsabilidad estatal y particular en el transporte como servicio público, el Estado tiene el deber de regular, supervisar y, en muchos casos, proporcionar directamente estos servicios, asegurando que se cumplan estándares de calidad, seguridad y equidad. La participación del sector privado también es común, a través de concesiones o asociaciones público-privadas, donde las empresas privadas gestionan ciertos aspectos del transporte bajo la vigilancia y regulación del Estado. Esto crea un equilibrio en el que tanto el Estado como los particulares asumen responsabilidades compartidas para garantizar un transporte eficiente y accesible para todos (Morocho y Rodriguez, 2019).

2.2.1.1. Las Cooperativas de transporte interprovincial

Las cooperativas interprovinciales son organizaciones constituidas por un grupo de personas, generalmente conductores o propietarios de vehículos, que se asocian con el objetivo de prestar servicios de transporte de pasajeros y cargas entre diferentes provincias dentro de un país. Estas cooperativas operan bajo un marco legal que otorga permisos y concesiones para cubrir rutas específicas que conectan distintas ciudades o regiones, facilitando así la movilidad entre áreas geográficas separadas (Rodríguez y Aguayo, 2022).

Se reconoce el servicio interprovincial de pasajeros dentro de la red vial nacional como aquel que opera dentro de los límites de una provincia, pudiendo realizar recorridos entre parroquias rurales, según las rutas y frecuencias autorizadas por la autoridad correspondiente. Este servicio se enfoca en el transporte colectivo de personas y bienes dentro de la provincia, siguiendo rutas establecidas entre un punto de origen y un destino, con paradas intermedias, y está sujeto a una tarifa determinada. La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial será la responsable de llevar el registro de este servicio (Morillo et al., 2018).

2.2.1.2. Características de los transportes interprovinciales

Soto (2016) menciona que entre las características de los transportes interprovinciales se encuentran:

Propiedad y gestión colectiva.

Los miembros de las cooperativas son tanto los propietarios como los administradores de los recursos, incluyendo los vehículos. Las decisiones se toman de manera democrática, donde cada miembro tiene voz y voto en la gestión de la cooperativa.

Servicios reguladores.

Ofrecer servicios de transporte en rutas establecidas, con horarios predefinidos, asegurando así que los pasajeros puedan desplazarse de una provincia a otra de manera programada y segura.

Regulación estatal

Las cooperativas de transporte interprovinciales están sujetas a regulaciones y normativas establecidas por entidades gubernamentales que supervisan la calidad del servicio, la seguridad de los vehículos, el cumplimiento de las rutas asignadas y otros aspectos operativos.

Beneficios sociales

Al ser cooperativas, una parte de los ingresos suele reinvertirse en mejorar las condiciones de trabajo de los socios y en ofrecer servicios adicionales a la comunidad, como un descuento o tarifas especiales para ciertos grupos de la población.

Compromiso con la comunidad

Estas cooperativas no solo buscan el beneficio económico, sino que también tienen un fuerte compromiso con la comunidad, proporcionando un servicio esencial para la conectividad entre provincias y contribuyendo al desarrollo local y regional.

2.2.2. Sanciones administrativas

Cano (2021) menciona que las sanciones administrativas son medidas impuestas por la administración pública a personas o entidades que han infringido normativas o regulaciones específicas. Estas sanciones tienen como objetivo asegurar el cumplimiento de las leyes, corregir comportamientos inapropiados y prevenir futuras infracciones. Las sanciones pueden variar en su naturaleza y severidad, incluyendo multas económicas, suspensiones de actividades, revocaciones de permisos o licencias, y otras restricciones administrativas (Mayo, 2021).

Las sanciones administrativas se rigen por principios fundamentales como la proporcionalidad, la legalidad, la culpabilidad y la presunción de inocencia. Estos principios aseguran que las sanciones sean justas, razonables y aplicadas solo cuando se demuestre la responsabilidad del infractor (Suárez y Alvarado, 2022).

Andrade (2020) menciona que las sanciones administrativas son una expresión de las potestades que le corresponde a la administración pública, que se expresan en actos administrativos. la sanción administrativa corresponde solo al Administrador contra el administrado que sería el servidor público con facultad sancionadora en una manifestación derivada del poder jurídico para preservar valores, paz y seguridad, la sanción administrativa se impone por un acto administrativo.

Según Andrade (2020) las sanciones administrativas más comunes son las disciplinarias para funcionarios públicos, reguladas por la Ley Orgánica del Servicio Público y el Código Orgánico Administrativo, clasificados por gravedad:

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita
- Sanción pecuniaria administrativa
- Suspensión temporal sin goce de remuneración
- Destitución

2.2.2.1. Características de las sanciones administrativas

Nettel y Rodríguez (2018) dan a conocer que las sanciones administrativas se caracterizan por una serie de elementos que aseguran su justa aplicación y efectividad:

- **Legalidad**

Las sanciones deben estar previamente establecidas en una norma legal o reglamento y la autoridad administrativa debe tener la competencia para imponerlas.

- **Proporcionalidad**

La sanción debe ser proporcional a la gravedad de la infracción cometida. No debe ser excesiva ni insuficiente, si no adecuada para cumplir su objetivo correctivo y disuasorio.

- **Culpabilidad**

Para imponer una sanción, debe demostrarse que el infractor actuó con dolo (intención) o culpa (negligencia). No se debe imponer sanciones sin una evaluación adecuada de la responsabilidad del infractor.

- **Presunción de inocencia**

Se presume que el infractor es inocente hasta que se demuestre su responsabilidad mediante un procedimiento adecuado. La carga de la prueba recae en la autoridad sancionadora.

- **Derecho a la defensa**

El infractor tiene derecho a ser informado de las acusaciones en su contra y a presentar sus argumentos y pruebas en su defensa antes de que se imponga la sanción.

- **Motivación**

Las resoluciones sancionadoras deben estar debidamente motivadas, explicando las razones por las cuales se impone la sanción y los fundamentos legales y fácticos que la justifican.

- **Proporcionalidad de los procedimientos**

Los procedimientos sancionadores deben ser los adecuados y razonables en cuanto a su duración y formalidades, evitando dilaciones indebidas.

- **Irretroactividad**

Las sanciones no deben aplicarse retroactivamente. Solo se pueden imponer por conductas que fueron consideradas infracciones en el momento en que ocurrieron.

- **Publicidad y transparencia**

Los procedimientos sancionadores deben ser públicos y transparentes, garantizando que las partes interesadas y la sociedad en general tengan acceso a la información relevante.

2.2.2.2. Impacto negativo de las sanciones administrativas

Aunque las sanciones administrativas son necesarias para mantener el orden y asegurar el cumplimiento de las normativas, pueden tener varios impactos negativos si no se aplican de manera adecuada y justa (Costa, 2022).

Costa (2022) menciona que los principales impactos negativos que acarrearán las sanciones administrativas son las siguientes:

Injusticia y arbitrariedad.

Cuando las sanciones se imponen sin un debido proceso, sin pruebas suficientes o de manera arbitraria, puede generar una sanción de injusticia en los afectados. Esto puede socavar la confianza en las instituciones públicas y en el sistema legal en general.

Impacto económico

Las sanciones administrativas pueden implicar multas significativas, suspensión de actividades comerciales o incluso el cierre de negocios. Esto puede tener un impacto negativo en la economía de las empresas sancionadas, afectando sus ingresos, empleo y estabilidad financiera.

Daño a la reputación

Las sanciones administrativas, especialmente si son publicitadas, pueden dañar la reputación de las personas o entidades sancionadas. Este daño reputacional puede ser difícil de revertir y puede afectar las relaciones comerciales y la confianza de los clientes.

Efectos colaterales en terceros

En algunos casos, las sanciones pueden afectar a personas o entidades no directamente involucradas en la infracción. Por ejemplo, las sanciones impuestas a una empresa pueden afectar a sus empleados, proveedores y clientes, generando efectos negativos más amplios en la comunidad.

Carga administrativa y costos legales

Las sanciones administrativas pueden conllevar costos legales y administrativos significativos para las personas o entidades sancionadas. Defenderse de una sanción puede requerir tiempo y recursos, lo cual puede ser una carga adicional para los afectados.

Conflictos y litigios

La imposición de sanciones puede llevar a conflictos y litigios prolongados, lo que puede consumir recursos tanto de los sancionados como de la administración pública. Esto puede distraer a las partes de sus actividades principales y generar tensiones adicionales.

2.2.2.3. Impacto positivo de las sanciones administrativas

Las sanciones administrativas cuando se aplican correctamente, pueden tener varios impactos positivos tanto para la sociedad como para el sistema regulatorio (Piedra, 2023).

Piedra (2023) da a conocer que los principales impactos positivos que conllevan las sanciones administrativas son las siguientes:

Cumplimiento de normativas

Las sanciones administrativas son una herramienta efectiva para asegurar que las personas y empresas cumplan con las leyes y regulaciones establecidas. Al imponer consecuencias por infracciones, se incentiva a los actores a adherirse a las normas, lo que contribuye a un orden social y económico más justo y seguro.

Protección de interés público

Las sanciones ayudan a proteger intereses públicos esenciales, como la salud, seguridad, medio ambiente y los derechos de los consumidores. Por ejemplo, sanciones en el ámbito del transporte público pueden mejorar la seguridad vial y reducir accidentes.

Disuasión de conductas indebidas

La posibilidad de ser sancionado actúa como un fuerte disuasivo contra la conducta ilegal o negligente. Saber que las infracciones serán castigadas reduce la probabilidad de que personas y empresas adopten comportamientos que perjudiquen a la sociedad.

Corrección y reeducación

Las sanciones no solo castigan, sino que también tienen un componente educativo. Pueden llevar a las entidades sancionadas a revisar y mejorar sus prácticas y procesos, lo que en última instancia puede elevar los estándares de operación y cumplimiento en el sector afectado.

Restauración de la justicia y equidad

Aplicar sanciones de manera justa y proporcional contribuye a la restauración de la justicia en situaciones donde se ha cometido una infracción. Esto refuerza la percepción de equidad en la sociedad, al mostrar que las normas se aplican de manera consistente y justa.

Generación de recursos

En algunos casos, las sanciones administrativas incluyen multas que generan ingresos para el Estado. Estos fondos pueden ser reinvertidos en programas de cumplimiento, educación pública, o en otras áreas que beneficien al bien común.

Fortalecimiento de la autoridad regulatoria

La capacidad de imponer sanciones efectivas refuerza la autoridad y credibilidad de los organismos reguladores. Esto puede mejorar la cooperación voluntaria con las regulaciones y fortalecer el sistema regulatorio en su conjunto.

Prevención de daños mayores

Las sanciones pueden prevenir daños mayores al tomar medidas tempranas contra conductas que podrían escalar en consecuencias más graves. Por ejemplo, sancionar incumplimientos de seguridad laboral puede prevenir accidentes graves o fatales en el futuro.

Equilibrio en la competencia

Al sancionar prácticas comerciales injustas o desleales, las sanciones administrativas ayudan a nivelar el campo de juego para todas las empresas, asegurando que quienes cumplen con las normas no sean desventajados frente a quienes las violan.

Fomento de la responsabilidad corporativa

Las sanciones pueden impulsar a las empresas a adoptar políticas de responsabilidad social corporativa más estrictas, mejorando su reputación y su relación con la sociedad y el medio ambiente.

2.2.3. Calidad del servicio de los transportes interprovinciales

La calidad del servicio de los transportes interprovinciales se refiere al conjunto de características y estándares que determinan la eficiencia, seguridad, comodidad y satisfacción del usuario en los servicios de transporte que operan entre diferentes provincias. Esta calidad se mide a través de varios factores clave que, en conjunto, aseguran que el servicio cumpla con las expectativas y necesidades de los pasajeros (Guanolema, 2019).

2.2.3.1. Indicadores de calidad de servicio en transporte

Los indicadores de calidad de servicio en el transporte son métricas utilizadas para evaluar y medir la eficiencia, seguridad, comodidad y satisfacción que un servicio de transporte ofrece a sus usuarios. Estos indicadores ayudan a identificar áreas de mejora y a garantizar que se cumplan los estándares establecidos (Valderrama y Florián, 2022).

Valderrama y Florián (2022) dan a conocer que los indicadores de calidad de servicio en transporte son los siguientes:

Puntualidad

Mide el cumplimiento de los horarios programados, tanto en la salida como en la llegada de los vehículos, es importante para la confianza del usuario y la eficiencia del servicio.

Indicador: porcentaje de viajes que cumplen con los horarios establecidos.

Frecuencia del servicio

Se refiere a la cantidad de viajes ofrecidos en un determinado periodo, es importante porque asegura que los usuarios tengan acceso al servicio cuando lo necesiten, minimizando tiempos de espera.

Indicador: número de viajes por hora o día en una tura específica.

Seguridad

Esta evalúa la protección de los pasajeros y el cumplimiento de las normas de seguridad, es importante debido a que un servicio seguro es fundamental para la integridad física de los usuarios.

Indicador: tasa de incidentes o accidentes por cada mil kilómetros recorridos.

Comodidad

Mide el nivel de confort que experimentan los usuarios durante el viaje, es importante porque este afecta directamente la satisfacción del usuario y su disposición a utilizar servicios nuevamente.

Indicador: encuestas de satisfacción que evalúan aspectos como el espacio entre asientos, limpieza y condiciones del vehículo.

Accesibilidad

Se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder al servicio, incluyendo la infraestructura de estaciones y terminales, es importante ya que garantiza que el servicio esté disponible para todos, incluidas personas con discapacidad.

Indicador: número de puntos de acceso y disponibilidad de facilidades para personas con movilidad reducida.

Atención al cliente

Evalúa la calidad del servicio ofrecido por el personal, desde la compra de boletos hasta la interacción durante el viaje, es importante debido a que un buen trato al cliente puede mejorar significativamente la percepción del servicio.

Indicador: índice de satisfacción del cliente basado en encuestas o cantidad de quejas.

Impacto ambiental

Mide el impacto del servicio en el medio ambiente, como las emisiones de CO₂ y el consumo de energía, es importante debido a que este Contribuye a la sostenibilidad y al cumplimiento de normativas ambientales.

Indicador: Emisiones de CO₂ por kilómetro o pasajero, uso de energías limpias.

2.2.4. Relación de las sanciones administrativas y los indicadores de calidad del servicio en cooperativas de transporte

La relación entre las sanciones administrativas y los indicadores de calidad del servicio en cooperativas de transporte es un aspecto crucial para comprender cómo se garantiza y mejora la calidad del servicio que estas organizaciones ofrecen (Matute, 2021).

Matute (2021) menciona que la relación que tienen las sanciones administrativas con los indicadores de calidad del servicio en cooperativas de transporte son los siguientes:

Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio

Las sanciones administrativas son medidas correctivas que las autoridades imponen a las cooperativas de transporte cuando no cumplen con ciertas normativas o estándares de operación. Estas sanciones pueden incluir multas, suspensiones, revocación de permisos, inmovilización de vehículos, entre otras. La aplicación de estas sanciones está generalmente relacionada con el incumplimiento de uno o más indicadores de calidad del servicio.

- Puntualidad
- Seguridad
- Comodidad y atención al cliente

Como las sanciones refuerzan la mejora de la calidad del servicio

Las sanciones administrativas también funcionan como un mecanismo para reforzar la importancia de mantener altos estándares de calidad en el servicio de transporte. Al imponer sanciones por el incumplimiento de normativas relacionadas con los indicadores de calidad, las autoridades buscan:

- Mejorar la fiabilidad y consistencia
- Asegurar la seguridad
- Promover la transparencia y equidad

Relación bidireccional

La relación entre sanciones administrativas y los indicadores de calidad es bidireccional. Por un lado, el incumplimiento de los indicadores de calidad puede resultar en sanciones. Por otro lado, la existencia de sanciones puede motivar a las cooperativas a mejorar sus indicadores de calidad.

Consecuencias de las sanciones en la operatividad de la cooperativa

Las sanciones no solo afectan la reputación de la cooperativa, sino que también pueden tener consecuencias económicas y operativas.

- Reducción de ingresos
- Pérdida de ingresos
- Inestabilidad operativa

2.2.5. Principales sanciones administrativas aplicadas a cooperativas interprovinciales

Las sanciones administrativas pueden variar ampliamente según el contexto de la jurisdicción.

Multas económicas

Las cooperativas de transporte interprovincial pueden enfrentar multas por diversas infracciones, como exceder los límites de velocidad, operar vehículos sin la documentación adecuada (como permisos o licencias), sobrecargar los vehículos, o incumplir con las normas de seguridad vial y transporte de pasajeros. El monto de las multas suele depender de la gravedad de la infracción y de la legislación vigente.

Suspensión de rutas o permisos

Una sanción común para infracciones graves es la suspensión temporal o definitiva de las rutas asignadas o de los permisos de operación. Esta medida se puede aplicar si se detecta que la cooperativa no cumple con las condiciones mínimas de seguridad, o si ha cometido repetidas infracciones.

Revocación de licencias

Las cooperativas pueden perder sus licencias de operación si incurren en faltas graves o repetidas. La revocación implica que la cooperativa ya no podrá operar legalmente, lo que generalmente ocurre después de que se han agotado otras medidas sancionadoras o cuando se han cometido infracciones muy graves, como operar sin seguros o en condiciones que ponen en peligro la vida de los pasajeros.

Clausura de establecimientos

En casos extremos, las autoridades pueden ordenar la clausura de las oficinas, terminales o centros de operación de una cooperativa de transporte interprovincial. Esta sanción se impone cuando hay violaciones graves a las normas de operación, tales como falta de cumplimiento con los estándares de seguridad o condiciones insalubres en las instalaciones.

Inhabilitación para operar

Las autoridades pueden inhabilitar a una cooperativa para operar durante un período determinado. Esta sanción se aplica en situaciones donde la cooperativa ha demostrado una

falta de cumplimiento sistemático con las normativas de transporte. La inhabilitación puede ser parcial (afectando solo algunas rutas o servicios) o total.

Retención o confiscación de vehículo

Si los vehículos de la cooperativa no cumplen con las regulaciones de seguridad, pueden ser retenidos temporalmente hasta que se solucionen los problemas. En casos extremos, los vehículos pueden ser confiscados permanentemente si son considerados peligrosos o si son utilizados de manera ilícita.

Suspensión de autorizaciones especiales

Las cooperativas que operan bajo autorizaciones especiales, como aquellas para el transporte de estudiantes o personal, pueden ver estas autorizaciones suspendidas si no cumplen con las normativas específicas aplicables a esos servicios.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

La investigación está diseñada con un enfoque mixto, integrando métodos tanto cuantitativos como cualitativos para ofrecer una comprensión integral del impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las cooperativas de transporte interprovincial. Este enfoque permite recoger y analizar datos numéricos y descripciones detalladas, facilitando una evaluación más completa del fenómeno en estudio.

3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva y no experimental. La investigación descriptiva se centra en identificar y detallar las características principales del tema de estudio, mientras que el enfoque no experimental implica que no se manipulan variables de manera deliberada; más bien, se observa y analiza el fenómeno tal como ocurre en su entorno natural.

3.3. Métodos de investigación

Método analítico

El método analítico es utilizado para descomponer fenómenos de la investigación en sus partes contribuyentes y estudiar cada una de ellas.

Método deductivo

El método deductivo implica partir de premisas generales para llegar a conclusiones específicas.

Método sistemático

El método sistemático se refiere a la organización y estructuración del proceso de investigación de manera lógica y coherente.

3.5.Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población de estudio incluye tres grupos clave como lo son las autoridades competentes (agencia provincial de tránsito) relacionadas con la regulación del transporte interprovincial, operadores de las cooperativas de transporte interprovincial y usuarios de las cooperativas de transporte interprovincial.

3.5.2. Muestra

La muestra de estudio se encuentra representada por la autoridad máxima de la agencia provincial de tránsito, 11 operadores de las cooperativas de transporte interprovincial del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo a las cuales se les aplicara una entrevista. Para determinar el número de usuarios de las cooperativas de tránsito interprovincial se aplicó de la siguiente forma, ya que la población del cantón Riobamba es de 260,882 habitantes según el último censo realizado por el INEC, se aplica la siguiente formula:

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

Donde:

- n es el tamaño de la muestra.
- N es el tamaño de la población (260,882).
- Z es el valor crítico de la distribución normal (1.96).
- p es la proporción esperada de la población (0.5).
- $q = 1 - p$
- e es el margen de error deseado (0.05 para un 5%).

$$n = \frac{260,882 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (260,882 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 84$$

La muestra de usuarios de las cooperativas de tránsito interprovincial representa 84 habitantes a los cuales se les aplicó la encuesta.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

- **Encuestas:** aplicadas a operadores y usuarios para recolectar datos cuantitativos sobre sus percepciones y experiencias.
- **Entrevistas:** realizadas a las autoridades competentes y operadores para obtener información cualitativa sobre las sanciones y su impacto en la calidad del servicio.

Instrumento

El instrumento principal de recolección de datos es: para encuesta el cuestionario, para entrevista la guía de entrevistas, asegurando la coherencia y relevancia de los datos obtenidos para el análisis posterior.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados muestran las encuestas y entrevistas realizadas a las autoridades máximas de la agencia provincial de tránsito, los operadores de las cooperativas de transporte interprovincial y los usuarios de las cooperativas, de los cuales se obtuvo lo siguiente:

4.1.1. Usuarios de las cooperativas

CALIDAD DEL SERVICIO

¿Está satisfecho con la comodidad de los vehículos de transporte?

Tabla 1.

Comodidad de los vehículos de transporte

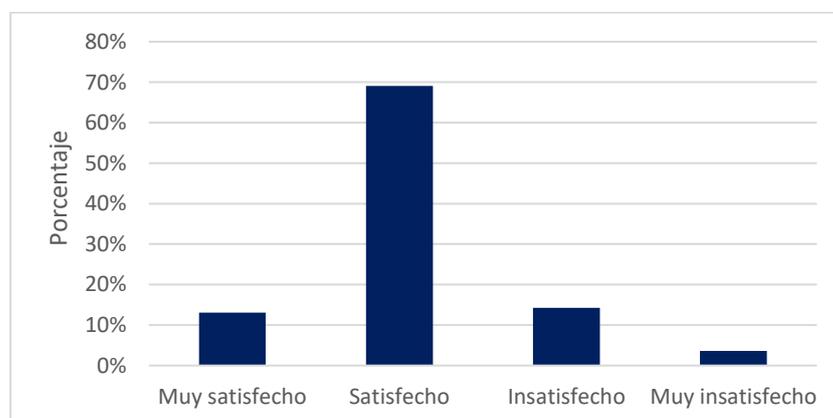
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido	Muy Satisfecho	11	13%	13%
	Satisfecho	58	69%	69%
	Insatisfecho	12	14%	14%
	Muy Insatisfecho	3	4%	4%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 1.

Comodidad de los vehículos de transporte



Fuente: Tabla 1

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

La tabla muestra la satisfacción de los usuarios con la comodidad de los vehículos de transporte. Un 69% se declara "satisfecho", lo que indica una percepción positiva en la mayoría. Sin embargo, el 14% está "insatisfecho" y un 4% "muy insatisfecho", lo que sugiere la necesidad de mejoras. Solo un 13% está "muy satisfecho", lo que refleja oportunidades para incrementar el confort.

¿Cree que las tarifas del servicio son justas y transparentes?

Tabla 2.

Tarifas del servicio justas y transparentes

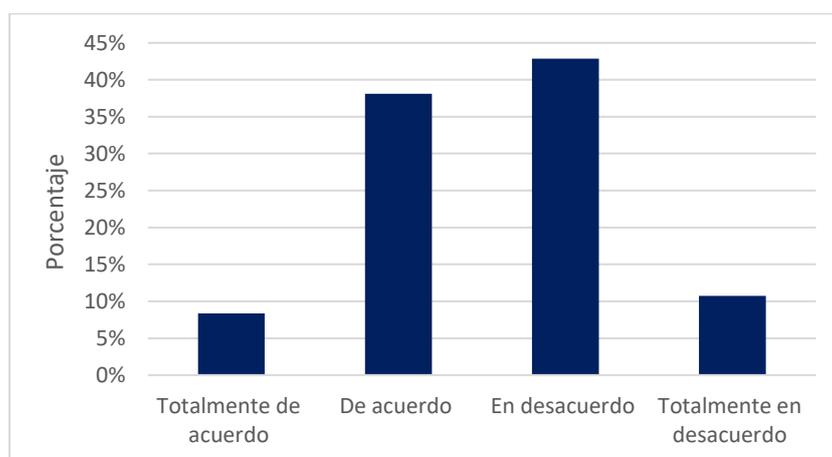
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Valido	Totalmente de acuerdo	7	8%	8%
	De acuerdo	32	38%	38%
	En desacuerdo	36	43%	43%
	Totalmente en desacuerdo	9	11%	11%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 2.

Tarifas del servicio justas y transparentes



Fuente: Tabla 2

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta indican que el 43% de los encuestados no está de acuerdo con que las tarifas del servicio sean justas y transparentes, mientras que el 11% está totalmente en desacuerdo, lo que refleja una percepción mayoritaria negativa sobre la claridad y equidad en los precios. Solo el 38% está de acuerdo y un 8% totalmente de acuerdo, lo que sugiere que una minoría percibe las tarifas como razonables, indicando una oportunidad de mejorar la percepción de transparencia y justicia en los precios.

SANCIONES ADMINISTRATIVAS

¿Está al tanto de las sanciones administrativas que se imponen a las cooperativas de transporte interprovincial?

Tabla 3.

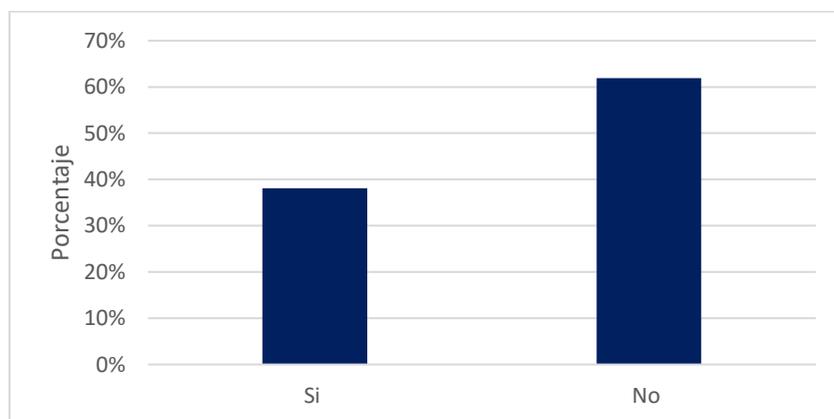
Está al tanto de las sanciones administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido	Si	32	38%	38%
	No	52	62%	62%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 3.

Está al tanto de las sanciones administrativas



Fuente: Tabla 3
Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados indican que el 62% de los encuestados no está al tanto de las sanciones administrativas impuestas a las cooperativas de transporte interprovincial, mientras que solo el 38% sí está informado. Esto refleja una falta de conocimiento generalizado entre la mayoría de los usuarios sobre las acciones regulatorias que afectan al sector. Esta situación podría implicar la necesidad de una mayor divulgación o comunicación por parte de las autoridades o cooperativas para garantizar que los usuarios estén mejor informados sobre estos procesos administrativos.

¿Cree que las sanciones administrativas son necesarias para mejorar la calidad del servicio?

Tabla 4.

Las sanciones administrativas son necesarias

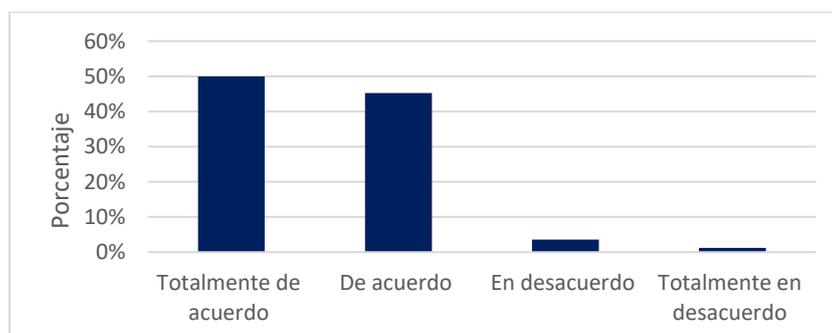
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido Totalmente De Acuerdo	42	50%	50%
De Acuerdo	38	45%	45%
En Desacuerdo	3	4%	4%
Totalmente En Desacuerdo	1	1%	1%
Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 4.

Las sanciones administrativas son necesarias



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 50% de los encuestados está "totalmente de acuerdo" y el 45% "de acuerdo" con que las sanciones administrativas son necesarias para mejorar la calidad del servicio, lo que indica un apoyo mayoritario a estas medidas. Solo el 4% está en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo, reflejando que una minoría ve estas sanciones como innecesarias. En general, la percepción de los encuestados es positiva respecto al impacto de las sanciones en la mejora del servicio.

¿Considera que las sanciones impuestas a las cooperativas afectan la operación diaria del servicio?

Tabla 5.

Las sanciones a las cooperativas afectan la operación del servicio

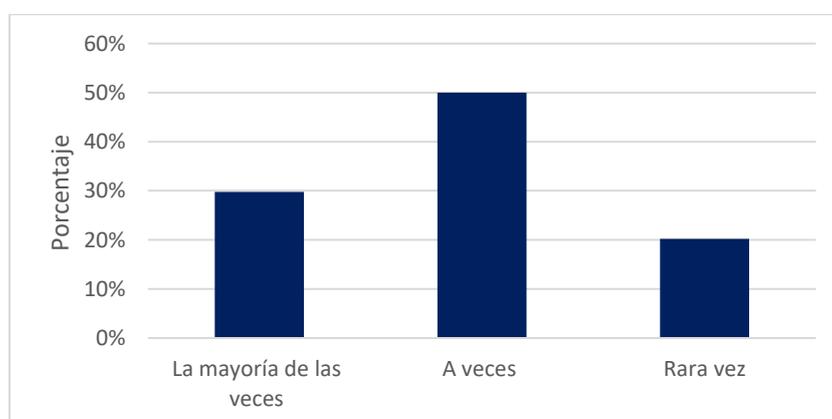
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido	La Mayoría De Las Veces	25	30%	30%
	A Veces	42	50%	50%
	Rara Vez	17	20%	20%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 5.

Las sanciones a las cooperativas afectan la operación del servicio



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados indican que el 50% de los encuestados considera que las sanciones impuestas a las cooperativas "a veces" afectan la operación diaria del servicio, mientras que un 30% cree que estas sanciones impactan "la mayoría de las veces". Solo un 20% piensa que "rara vez" afectan la operación. Esto sugiere que, aunque las sanciones no siempre impactan de forma significativa, una mayoría percibe que en ocasiones sí interfieren con el funcionamiento diario de las cooperativas de transporte.

¿Las sanciones administrativas han dado como resultado mejoras visibles en la calidad del servicio?

Tabla 6.

Las sanciones administrativas han dado mejoras visibles

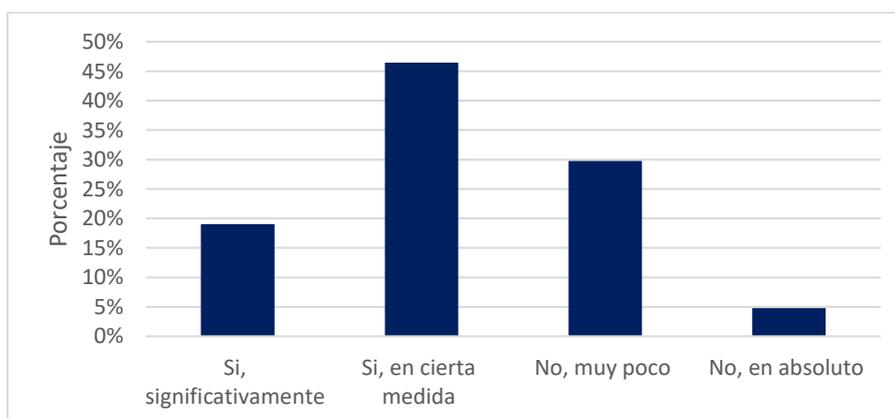
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido	Si, Significativamente	16	19%	19%
	Si, En Cierta Medida	39	46%	46%
	No, Muy Poco	25	30%	30%
	No, En Absoluto	4	5%	5%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 6.

Las sanciones administrativas han dado mejoras visibles



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 46% de los encuestados considera que las sanciones administrativas han dado mejoras visibles "en cierta medida" en la calidad del servicio, mientras que un 19% cree que han mejorado "significativamente". Sin embargo, el 30% opina que las sanciones han mejorado "muy poco" y un 5% dice que "en absoluto". Esto indica que, aunque la mayoría percibe mejoras moderadas o significativas, aún existe una parte considerable que considera que el impacto de las sanciones ha sido limitado.

¿Cree que las sanciones son aplicadas de manera justa y equitativa a todas las cooperativas?

Tabla 7.

Las sanciones son aplicadas de manera justa y equitativa

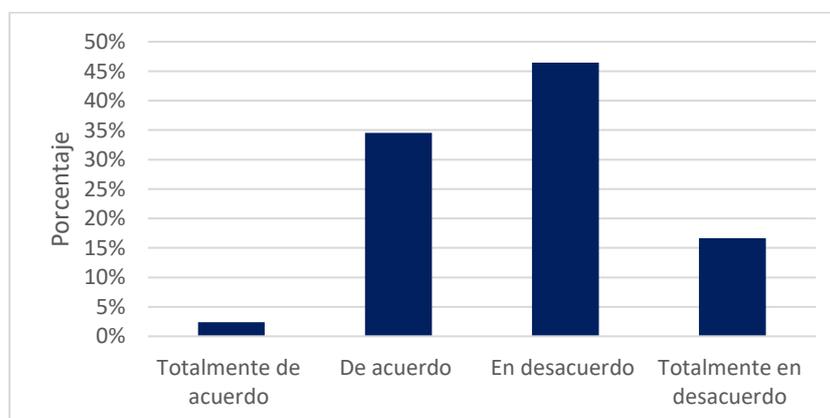
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido	Totalmente De Acuerdo	2	2%	2%
	De Acuerdo	29	35%	35%
	En Desacuerdo	39	46%	46%
	Totalmente En Desacuerdo	14	17%	17%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 7.

Las sanciones son aplicadas de manera justa y equitativa



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados indican que el 46% de los encuestados está en desacuerdo con que las sanciones sean aplicadas de manera justa y equitativa a todas las cooperativas, y un 17% está "totalmente en desacuerdo". Solo el 35% está de acuerdo y un escaso 2% "totalmente de acuerdo", lo que revela una percepción negativa predominante sobre la equidad en la aplicación de sanciones. Esto sugiere que muchos usuarios creen que las sanciones no se distribuyen de manera equitativa entre las cooperativas de transporte.

PERCEPCIÓN Y OPINIONES

¿Las sanciones administrativas influyen en su confianza hacia la cooperativa de transporte?

Tabla 8.

Las sanciones administrativas influyen en su confianza hacia la cooperativa

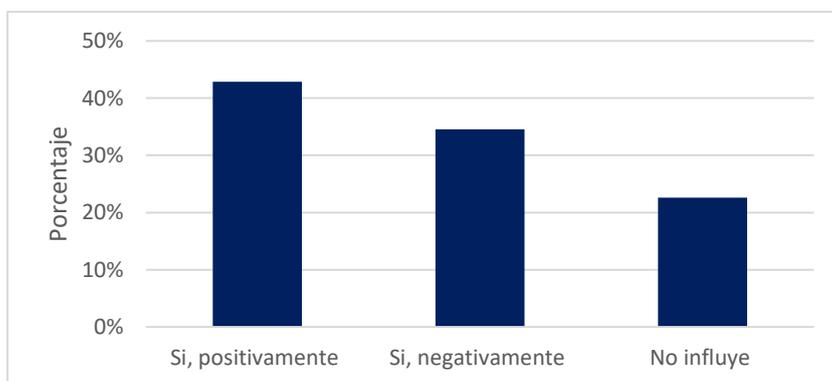
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido	Si, Positivamente	36	43%	43%
	Si, Negativamente	29	35%	35%
	No Influye	19	23%	23%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 8.

Las sanciones administrativas influyen en su confianza hacia la cooperativa



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 43% de los encuestados considera que las sanciones administrativas influyen positivamente en su confianza hacia las cooperativas de transporte, mientras que el 35% cree que tienen un impacto negativo. Un 23% indica que las sanciones no influyen en su confianza. Esto sugiere que, aunque una mayoría percibe un efecto positivo en la confianza debido a las sanciones, una proporción significativa de los encuestados aún tiene una percepción negativa o neutral al respecto.

¿Considera que la implementación de sanciones contribuye a mejorar la seguridad del servicio?

Tabla 9.

Las sanciones contribuyen a mejorar la seguridad del servicio

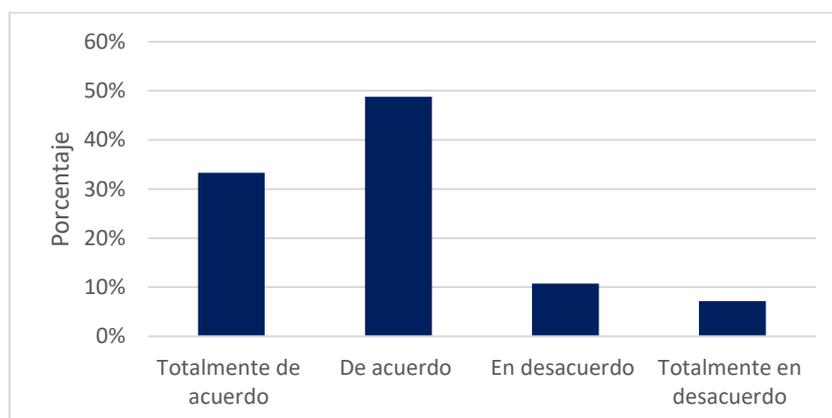
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido	Totalmente De Acuerdo	28	33%	33%
	De Acuerdo	41	49%	49%
	En Desacuerdo	9	11%	11%
	Totalmente En Desacuerdo	6	7%	7%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 9.

Las sanciones contribuyen a mejorar la seguridad del servicio



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que el 49% de los encuestados está de acuerdo en que la implementación de sanciones contribuye a mejorar la seguridad del servicio, y un 33% está "totalmente de acuerdo". Solo el 11% está en desacuerdo y un 7% "totalmente en desacuerdo". Esto indica que una gran mayoría de los encuestados percibe las sanciones como una medida efectiva para mejorar la seguridad en el servicio de transporte, aunque una minoría sigue siendo escéptica respecto a su impacto.

¿Las sanciones administrativas han afectado su experiencia como usuario?

Tabla 10.

Las sanciones administrativas han afectado su experiencia

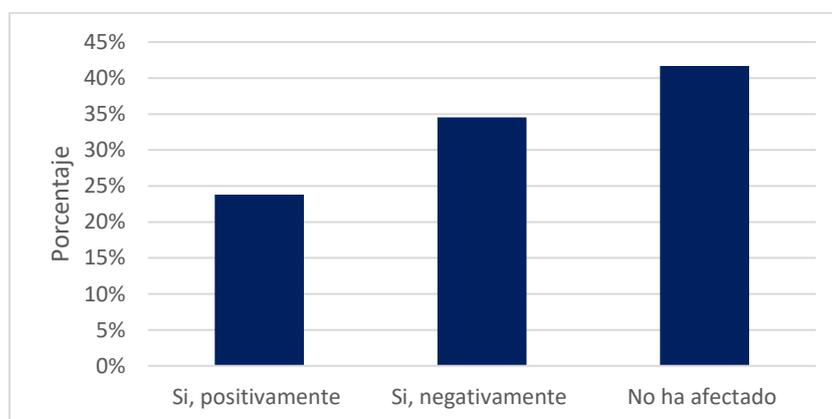
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Valido	Si, Positivamente	20	24%	24%
	Si, Negativamente	29	35%	35%
	No Ha Afectado	35	42%	42%
	Total	84	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Figura 10.

Las sanciones administrativas han afectado su experiencia



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Análisis e interpretación

Los resultados indican que el 42% de los encuestados considera que las sanciones administrativas no han afectado su experiencia como usuario, mientras que el 35% siente que han afectado negativamente y un 24% cree que han influido positivamente. Esto sugiere que, para la mayoría de los usuarios, las sanciones no tienen un impacto directo en su experiencia. Sin embargo, una parte significativa de los encuestados percibe un efecto, con una tendencia más marcada hacia una influencia negativa en la experiencia general del servicio.

4.1.2. Operadores de las cooperativas de transporte interprovincial

Tabla 11.

Entrevistas a operadores de las cooperativas de transporte interprovincial

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Como describe la calidad de servicio que otorga su Cooperativa y usted como operador del servicio de transporte interprovincial?	<p>Operador 1: Ofrecemos un servicio de calidad, buscando siempre el confort y la seguridad de los pasajeros.</p> <p>Operador 2: Nos enfocamos en puntualidad y buen trato al pasajero, aunque reconocemos que siempre hay espacio para mejorar.</p> <p>Operador 3: La calidad del servicio ha mejorado en los últimos años con la renovación de la flota y capacitaciones constantes a los conductores.</p> <p>Operador 4: Siempre nos esforzamos por cumplir con los estándares de seguridad y confort, aunque hay desafíos en rutas largas.</p> <p>Operador 5: Creo que la atención al cliente es uno de nuestros puntos fuertes, ya que siempre escuchamos sus sugerencias y quejas.</p> <p>Operador 6: La cooperativa ha invertido en la mejora de los buses para hacerlos más cómodos y seguros.</p>

¿Cómo describiría su experiencia y la de su cooperativa con el actual sistema de sanciones administrativas en el sector de transporte interprovincial?

Operador 7: Como operador, me enorgullece ofrecer un servicio que siempre pone la seguridad de los pasajeros como prioridad.

Operador 8: Nuestra cooperativa se distingue por tener una de las mejores flotas del sector, garantizando un viaje tranquilo y eficiente.

Operador 9: A veces hay contratiempos en la ruta, pero trabajamos duro para minimizar las molestias para los pasajeros.

Operador 10: La satisfacción del cliente es fundamental para nosotros, y siempre buscamos maneras de mejorar a través de la formación y la modernización.

Operador 11: Nuestro servicio es competitivo y siempre buscamos superar las expectativas de los pasajeros en cada viaje.

Operador 1: Las sanciones nos obligan a ser más cuidadosos en cada detalle, pero algunas veces parecen excesivas.

Operador 2: El sistema de sanciones es útil para garantizar el cumplimiento, pero también puede ser un desafío cuando las multas son elevadas.

Operador 3: Hemos tenido que ajustarnos al sistema para evitar sanciones, lo que ha mejorado nuestro servicio en ciertos aspectos

Operador 4: A veces las sanciones parecen desproporcionadas, especialmente en casos donde hay problemas fuera de nuestro control.

Operador 5: El sistema nos ha permitido identificar áreas que debíamos mejorar, aunque en ocasiones puede ser algo rígido

Operador 6: Las sanciones son una herramienta importante, pero creo que debería haber más flexibilidad en casos específicos.

Operador 7: Como cooperativa, hemos tenido que invertir más en capacitación y mantenimiento para evitar sanciones.

Operador 8: Hemos aprendido a trabajar dentro de las reglas, pero a veces parece que las sanciones son demasiado estrictas para situaciones menores.

Operador 9: Aunque el sistema tiene buenas intenciones, no siempre es claro cómo se aplican las sanciones.

Operador 10: El sistema ha hecho que nos volvamos más conscientes de los pequeños detalles que afectan el servicio.

Operador 11: Nos ha ayudado a mejorar en general, pero hay ocasiones en que parece que las sanciones no toman en cuenta las dificultades reales de operar un servicio de transporte interprovincial.

Operador 1: Sí, han sido un incentivo para mejorar la calidad de nuestro servicio.

Operador 2: Definitivamente, las sanciones nos han obligado a mantenernos atentos a las normativas y mejorar nuestro servicio.

Operador 3: En parte sí, pero también hemos tenido que hacer ajustes que no necesariamente mejoran el servicio.

¿Considera que las sanciones administrativas han contribuido a mejorar la calidad del servicio en su cooperativa?

Operador 4: Nos han ayudado a reforzar la seguridad y el mantenimiento, lo que ha mejorado la experiencia del pasajero.

Operador 5: Ha habido una mejora en algunos aspectos, pero otras áreas se ven afectadas por la presión de cumplir con todas las normas.

Operador 6: Sí, el sistema de sanciones ha obligado a la cooperativa a ser más estricta en la supervisión de sus operaciones.

Operador 7: Han mejorado la calidad, pero a veces nos sentimos más enfocados en evitar sanciones que en mejorar el servicio directamente.

¿Qué tipo de sanciones cree que son las más efectivas para garantizar un servicio de calidad en el transporte interprovincial?

Operador 8: Sí, han influido en la capacitación de los conductores y en el mantenimiento constante de los vehículos.

Operador 9: Las sanciones han ayudado a mantener un estándar, aunque creo que podrían aplicarse de manera más justa.

Operador 10: Sí, aunque a veces sentimos que las mejoras son más por temor a las sanciones que por un deseo genuino de mejor servicio.

Operador 11: En general sí, aunque en algunos casos nos sentimos más enfocados en cumplir con la normativa que en mejorar la calidad del servicio.

Operador 1: Las sanciones que se enfocan en la seguridad y el mantenimiento de los vehículos son las más efectivas.

Operador 2: Multas que penalicen la falta de mantenimiento o el incumplimiento de horarios son clave para mejorar la calidad.

Operador 3: Las sanciones relacionadas con la falta de capacitación de los conductores pueden tener un impacto positivo.

Operador 4: Sanciones que incentiven la mejora continua, más que solo castigar errores, serían más efectivas.

Operador 5: Multas por incumplimientos graves, como la falta de revisión técnica o problemas de seguridad, son necesarias.

Operador 6: Las sanciones por retrasos no siempre son justas, pero aquellas relacionadas con la seguridad y el trato al cliente son útiles.

Operador 7: Sanciones que incluyan programas de mejora continua o auditorías técnicas periódicas serían más beneficiosas.

Operador 8: Las multas económicas pueden ser útiles, pero también podrían implementarse medidas de corrección antes de aplicar sanciones.

¿Qué recomendaciones haría para mejorar el sistema de sanciones administrativas de manera que promueva una mayor calidad en el servicio de transporte interprovincial?

Operador 9: Aquellas sanciones que exigen mejoras inmediatas en la seguridad son las que más contribuyen a un servicio de calidad.

Operador 10: Sanciones que incluyan formación y prevención antes que castigo serían más eficaces a largo plazo.

Operador 11: Las que obligan a mejorar el mantenimiento de la flota, pero acompañadas de incentivos para mejorar el servicio, serían más útiles.

Operador 1: Sería ideal implementar auditorías periódicas antes de aplicar sanciones para prevenir los problemas antes de que ocurran.

Operador 2: Un enfoque más equilibrado, con sanciones que vengan acompañadas de incentivos para las cooperativas que cumplen con las normativas.

Operador 3: Recomendaría que las sanciones incluyan programas de capacitación obligatoria para el personal en lugar de solo multas económicas.

Operador 4: El sistema debería ser más flexible en situaciones donde las cooperativas han demostrado esfuerzos de mejora.

Operador 5: Las sanciones podrían estar acompañadas de asistencia técnica para garantizar que las cooperativas puedan cumplir con las normativas.

Operador 6: Revisar las sanciones económicas que a veces son desproporcionadas y considerar advertencias previas para faltas menores.

Operador 7: Proponer más claridad en los procesos de sanción y en cómo se comunican las decisiones para evitar confusiones.

Operador 8: Incluir evaluaciones trimestrales para ayudar a las cooperativas a identificar problemas antes de que se conviertan en sanciones.

Operador 9: Más enfoque en la prevención que en la penalización, con inspecciones más frecuentes y apoyo técnico para las cooperativas.

Operador 10: Un sistema de sanciones más transparente y accesible, donde las cooperativas puedan ver claramente cómo cumplir con las normativas.

Operador 11: Recomendaría incentivos para cooperativas que mantengan altos estándares de calidad por largos periodos, como una forma de motivar el cumplimiento.

Fuente: Entrevistas

Elaborado por: Carlos Orna, 2024

4.1.3. Autoridad máxima de la agencia provincial de tránsito

Tabla 12.

Entrevista a autoridad máxima de la agencia provincial de tránsito

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cómo han evolucionado las sanciones administrativas en los últimos 10 años, considera que han existido cambios significativos?	En los últimos 10 años, las sanciones administrativas han evolucionado hacia un sistema más riguroso, con multas más estrictas y una mayor supervisión, especialmente en temas de seguridad. Ha habido cambios significativos en la frecuencia y severidad de las sanciones.
¿Qué criterios se utilizan para determinar las sanciones administrativas aplicadas a las cooperativas de transporte interprovincial por efectos de mala calidad en el servicio?	Los criterios suelen basarse en el incumplimiento de normativas de seguridad, puntualidad, mantenimiento de la flota, y quejas recurrentes de los usuarios sobre la calidad del servicio.
¿Poseen mecanismos o parámetros que permitan establecer si esas sanciones administrativas han logrado mejorar la calidad del servicio ofrecido por las cooperativas de transporte interprovincial?	Sí, algunos mecanismos como auditorías periódicas y encuestas de satisfacción ayudan a determinar si las sanciones han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio, aunque a veces los resultados son difíciles de medir.
¿Cuál es su evaluación general sobre la efectividad del sistema de sanciones administrativas aplicadas a las	En general, considero que el sistema de sanciones ha sido parcialmente efectivo en Riobamba, mejorando la seguridad y la

cooperativas de transporte interprovincial en el cantón Riobamba?	puntualidad, pero aún hay áreas, como la calidad del servicio al cliente, que requieren más atención.
¿Qué recomendaciones haría para mejorar el sistema de sanciones administrativas con el fin de optimizar la calidad del servicio en el transporte interprovincial?	Recomendaría un sistema más equilibrado que combine sanciones con incentivos para las cooperativas que cumplan consistentemente con las normativas, además de un proceso más transparente y menos burocrático para aplicar las sanciones.

Fuente: Entrevistas
Elaborado por: Carlos Orna, 2024

4.2. Comprobación de la hipótesis

Resultado de las encuestas dirigidas a los usuarios de las cooperativas de transporte interprovincial.

Tabla 13.

Comprobación de la hipótesis

N°	SATISFACCIÓN	FRECUENCIA
1	A Veces	42
2	De Acuerdo	140
3	En Desacuerdo	87
4	Insatisfecho	12
5	La Mayoría De Las Veces	25
6	Muy Insatisfecho	3
7	Muy Satisfecho	11
8	No	52
9	No Ha Afectado	35
10	No Influye	19
11	No, En Absoluto	4
12	No, Muy Poco	25
13	Rara Vez	17
14	Satisfecho	58
15	Si	32
16	Si, En Cierta Medida	39
17	Si, Negativamente	58
18	Si, Positivamente	56
19	Si, Significativamente	16
TOTAL		731

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Carlos Orna, 2024

Tabla 14.

Estadístico chi – cuadrado

DETALLE	VALOR
Estadístico chi – cuadrado (χ^2)	207.98
Valor p	2.52×10^{-34}
Grados de libertad	18

Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación

El valor de p es mucho menor al valor del nivel de significancia (0.05), lo que indica que podemos rechazar la hipótesis nula (H_0). Esto significa que las sanciones administrativas impuestas por las autoridades competentes influyen en la calidad del servicio ofrecido por las cooperativas de transporte interprovincial durante el período 2022-2023

4.3. Discusión de resultados

En los resultados de las encuestas presentadas, una tendencia recurrente muestra que una parte significativa de los usuarios tiene opiniones divididas sobre la efectividad de las sanciones en la mejora del servicio. Un porcentaje considerable de los encuestados considera que las sanciones, si bien tienen buenas intenciones, no siempre se traducen en una mejora visible en su experiencia como pasajeros.

Por ejemplo, el 46% de los usuarios opina que las sanciones administrativas han mejorado la calidad del servicio solo "en cierta medida", lo que sugiere que estas medidas no están siendo percibidas como soluciones radicales o decisivas para mejorar el servicio. Esto puede deberse a que, a pesar de las sanciones, otros factores como la infraestructura, la capacitación continua o la gestión operativa no se han abordado con la misma intensidad, lo que limita los resultados esperados. Un 30% de los encuestados siente que las sanciones han mejorado "muy poco" el servicio, y un 5% considera que "en absoluto". Estos resultados son

indicativos de una desconfianza en el sistema o, al menos, en cómo se implementan y aplican las sanciones. Los usuarios podrían sentir que las sanciones no atacan los verdaderos problemas del servicio, como la atención al cliente o la puntualidad, sino que se concentran en aspectos más técnicos, como el mantenimiento de los vehículos, que aunque importantes, no son percibidos de inmediato por los pasajeros.

Por otro lado, también se destaca que un 43% de los usuarios considera que las sanciones administrativas han influido positivamente en su confianza hacia las cooperativas de transporte, lo que indica que, a pesar de las limitaciones, muchos usuarios valoran el hecho de que existe un sistema regulador que vigila el cumplimiento de normas para garantizar su seguridad. Este porcentaje es significativo, ya que refleja la importancia de contar con un marco sancionador que garantice la seguridad y calidad del transporte, aunque los resultados aún no sean ideales.

Los operadores de las cooperativas de transporte interprovincial tienen una visión dual sobre las sanciones administrativas. Por un lado, reconocen que el sistema ha obligado a las cooperativas a mejorar ciertos aspectos operativos, especialmente en cuanto a la seguridad y mantenimiento de los vehículos. Esto se refleja en afirmaciones como "las sanciones nos han obligado a mantenernos atentos a las normativas y mejorar nuestro servicio", que indica que la presión de las sanciones ha generado una mayor atención a los detalles operativos que impactan directamente en la calidad del servicio. Algunos operadores también perciben el sistema de sanciones como excesivamente riguroso o desproporcionado en ciertos casos, señalando que "a veces las sanciones parecen desproporcionadas, especialmente en casos donde hay problemas fuera de nuestro control". Esta percepción pone de manifiesto la frustración que sienten algunos operadores cuando se enfrentan a sanciones por problemas que consideran ajenos a su responsabilidad directa, como los retrasos debido a las condiciones de las carreteras o factores climáticos adversos.

Otro punto de discusión que se desprende de las entrevistas es la falta de flexibilidad del sistema. Los operadores destacan que sería más efectivo un enfoque preventivo que correctivo, con auditorías periódicas que permitan identificar problemas antes de que se conviertan en sanciones. En este sentido, las cooperativas podrían recibir advertencias o asistencia técnica para corregir deficiencias antes de enfrentar multas, lo que favorecería un entorno más colaborativo en lugar de punitivo.

Tanto usuarios como operadores coinciden en que las sanciones han tenido un impacto, aunque limitado, en la mejora de la calidad del servicio. Los operadores destacan que las sanciones han obligado a las cooperativas a mejorar el mantenimiento de los vehículos y la capacitación de los conductores, lo que ha resultado en una mayor seguridad para los pasajeros. Sin embargo, también señalan que la presión por evitar sanciones a veces puede desviar la atención de otras áreas igualmente importantes, como la experiencia del cliente o la comodidad durante el viaje.

Este enfoque, centrado en evitar multas más que en mejorar de manera integral el servicio, puede generar una percepción de que las sanciones no están cumpliendo con su objetivo de manera eficiente. Los operadores comentan que "nos sentimos más enfocados en evitar sanciones que en mejorar el servicio directamente", lo que podría indicar que las cooperativas ven las sanciones más como una carga operativa que como una oportunidad de mejora continua. Cuando se les pregunta a los operadores sobre qué tipo de sanciones consideran más efectivas, la mayoría coincide en que aquellas relacionadas con la seguridad y el mantenimiento son fundamentales para garantizar un servicio de calidad. No obstante, también sugieren que el sistema debería ir más allá de las sanciones económicas y considerar otros mecanismos, como la capacitación obligatoria y el seguimiento continuo de las mejoras implementadas por las cooperativas. Entre las recomendaciones destacadas para mejorar el sistema, los operadores sugieren implementar un enfoque más equilibrado que combine

sanciones con incentivos. Esto permitiría que las cooperativas que cumplen consistentemente con las normativas puedan recibir beneficios o reconocimientos, lo que fomentaría una mayor motivación para mantener altos estándares de calidad.

CONCLUSIONES

- Las sanciones administrativas más comunes impuestas a las cooperativas de transporte interprovincial entre 2022 y 2023 incluyen multas por infracciones como la falta de documentación, sobrecarga de pasajeros y el incumplimiento de normas de seguridad vial. Otras sanciones incluyen la suspensión de rutas o permisos, la revocación de licencias y la retención de vehículos, todas aplicadas en función de la gravedad de la infracción y con el fin de preservar la seguridad pública. Estas sanciones han tenido como objetivo mejorar el servicio, aunque su aplicación ha sido percibida en algunos casos como desproporcionada, afectando la operación diaria de las cooperativas.
- Existe una relación directa entre la aplicación de sanciones administrativas y los indicadores de calidad del servicio en las cooperativas de transporte interprovincial. Las sanciones han contribuido a mejoras en áreas como la seguridad, mantenimiento vehicular y puntualidad, elevando los estándares del servicio. Sin embargo, otros indicadores, como la experiencia del usuario y el trato al cliente, no siempre se ven directamente afectados por las sanciones, lo que sugiere que el impacto de estas medidas es limitado.
- Las percepciones de operadores y usuarios sobre el sistema de sanciones administrativas son diversas. Mientras la mayoría reconoce que las sanciones han mejorado la seguridad y el mantenimiento del servicio, existe una preocupación por la falta de flexibilidad y por la percepción de que las sanciones no siempre abordan los problemas reales del servicio. Tanto operadores como usuarios coinciden en que el sistema podría ser más efectivo si se complementara con incentivos y un enfoque más preventivo en lugar de exclusivamente punitivo.

- Las sanciones administrativas impuestas a las cooperativas de transporte interprovincial durante el periodo 2022-2023 han tenido un impacto significativo en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Estas sanciones, que abarcan desde multas hasta restricciones operativas, han obligado a las cooperativas a mejorar sus estándares de cumplimiento normativo y a adoptar medidas más rigurosas en la gestión de sus operaciones. Como resultado, se ha observado una mejora en aspectos como la puntualidad, la seguridad y la atención al cliente, aunque también han surgido desafíos en la sostenibilidad financiera de algunas cooperativas.

RECOMENDACIONES

- Las autoridades competentes revisen y ajusten el marco normativo de sanciones administrativas para que sea proporcional a la gravedad de las infracciones. Esto incluiría la implementación de un sistema de advertencias y un enfoque gradual en las sanciones, de modo que se minimice el impacto desproporcionado en la operación diaria de las cooperativas.
- Implementar programas de capacitación para los operadores de transporte sobre normativas y buenas prácticas en seguridad vial y atención al cliente. Estos programas pueden contribuir a la prevención de infracciones y a mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios.
- Se recomienda realizar consultas periódicas a los operadores y usuarios para ajustar el sistema de sanciones según sus necesidades y percepciones.
- Se propone crear espacios de diálogo y consulta entre las autoridades, las cooperativas de transporte y los usuarios, para discutir las percepciones sobre el sistema de sanciones y buscar soluciones conjuntas a los problemas que afectan la calidad del servicio. Este enfoque colaborativo podría generar confianza y mejorar la efectividad del sistema.

Bibliografía

- Andrade, V. (2020). *Principio de proporcionalidad en las sanciones administrativas impuestas por la contraloría general del estado y su afectación a los derechos constitucionales de los servicios públicos*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador. Retrieved 02 de Agosto de 2024, from <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15842/1/PEXCUPAB%200064-2020.pdf>
- Argohty, A., Andrade, C., Bernal, J., y Donoso, K. (05 de Abril de 2021). Transporte público en Ecuador. *II*(37). <https://doi.org/10.12804/revistas.usuario.edu.co/territorios/a.11374>
- Cano, T. (18 de Septiembre de 2021). Sanciones administrativas. *I*(1). Retrieved 02 de Agosto de 2024, from https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/704179/AFDUAM_extra_01_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chafloque, D. (2021). *Vulneración de principios y garantías del Procedimiento Administrativo Sancionador en que incurren los literales b), c) y h) del artículo 4-A -1 de la Ley N° 27181 – Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, incorporados por la Cuarta Disposición Fi*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Retrieved 02 de Agosto de 2024, from https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21832/CHAFLOQUE_TULLUME_DEYSI_JANNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Costa, M. (2022). *La tipificación administrativa en la legislación ecuatoriana Análisis del régimen disciplinario a los servidores públicos*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Pichincha, Ecuador. Retrieved 13 de Agosto de 2024, from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8674/1/T3795-MDACP-Costa-La%20tipificacion.pdf>

- Guanolema, A. (2019). *Calidad de servicio de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Retrieved 13 de Agosto de 2024, from <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5861/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0032.pdf>
- Lozano, A. (2024). *Alternativas para la gestión administrativa y financiera de las cooperativas de transportes interprovinciales de la provincia de guayas*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Retrieved 02 de Agosto de 2024, from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/28148/1/UPS-GT005518.pdf>
- Matute, K. (2021). *El Derecho Administrativo Sancionador y la Aplicación de Responsabilidad Disciplinaria del Servidor Público*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Retrieved 13 de Agosto de 2024, from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16482/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-701.pdf>
- Mayo, B. (2021). Acerca de las diferencias entre el derecho penal, el derecho administrativo sancionador y el derecho de policía. *Aragonesa de Administración pública*, 2(56). Retrieved 13 de Agosto de 2024, from <file:///C:/Users/Profesional/Downloads/Dialnet-AcercaDeLasDiferenciasEntreElDerechoPenalElDerecho-7971155.pdf>
- Morillo, M., Carrera, P., y Torres, O. (25 de Junio de 2018). Caja común en las Cooperativas de Transporte Interprovincial enmarcadas en la Ley de Economía Popular y Solidaria. *HOLOPRAXIS*, 2(1). <https://doi.org/10.2564/gdj.v10.2018.2.1>
- Morocho, A., y Rodríguez, J. (2019). *La calidad de servicio del transporte público urbano en la ciudad de azogues*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Retrieved 30 de Agosto de 2024.

- Nettel, A., y Rodríguez, L. (18 de Junio de 2018). El derecho administrativo sancionador en el ámbito disciplinario de la función pública. *Misión Jurídica*, 11(14). Retrieved 02 de Agosto de 2024, from <https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2020/09/6.-DERECHO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR.pdf>
- Palacios., C. H. (20 de Junio de 2016). Del transporte a la movilidad . 1(1). Retrieved 30 de Agosto de 2024.
- Piedra, P. (2023). *Procedimiento administrativo sancionador regulado en el Código Orgánico (COA)*. Universidad de Cuenca , Cuenca , Ecuador . Retrieved 13 de Agosto de 2024, from <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/42533/1/Trabajo-de-Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Rodríguez, M., y Aguayo, J. (30 de Noviembre de 2022). Análisis comparativo de rentabilidad de la Cooperativa Interprovincial de transporte de pasajeros Carlos Alberto Aray Ecuador. *Polo del conocimiento* , 7(11). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Soto, P. (2016). Sanciones administrativas como medidas de cumplimiento del Derecho: un enfoque funcional y responsivo aplicado al régimen sancionatorio ambiental. *Ius et Praxis*, 22(2). <https://doi.org/10.4067/S0718-00122016000200007>
- Suárez, M., y Alvarado, D. (31 de Octubre de 2022). Sanciones de la administración aduanera para las infracciones de tipicidad. *Educación, Política y Valores*, 38(6). Retrieved 13 de Agosto de 2024, from <file:///C:/Users/Profesional/Downloads/3465-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4839-1-10-20221125.pdf>
- Valderrama, O., y Florián, R. (Agosto de 2022). Factores determinantes de la calidad del servicio del transporte público de pasajeros en un Terminal Terrestre . *Latinoamericana de ciencias sociales y humanidad* , 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.153>

ANEXOS

Anexo 1. Formado de encuesta realizada a usuarios



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

DERECHO ADMINISTRATIVO

TEMA: Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las cooperativas de transporte interprovincial 2022-2023

INDICACIONES

- Marque con una x según usted considere la opción que mejor refleje su opinión o experiencia
- Las encuestas son anónimas

Las sanciones administrativas en cooperativas de transporte interprovincial son medidas correctivas aplicadas por incumplir normativas que garantizan la calidad del servicio.

CALIDAD DEL SERVICIO

1.- ¿Está satisfecho con la comodidad de los vehículos de transporte?

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

2.- ¿Cree que las tarifas del servicio son justas y transparentes?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

SANCIONES ADMINISTRATIVAS

3.- ¿Está al tanto de las sanciones administrativas que se imponen a las cooperativas de transporte interprovincial ?

Si

No

4.- ¿Cree que las sanciones administrativas son necesarias para mejorar la calidad del servicio?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5.- ¿Considera que las sanciones impuestas a las cooperativas afectan la operación diaria del servicio?

La mayoría de las veces

A veces

Rara vez

6. ¿Las sanciones administrativas han dado como resultado mejoras visibles en la calidad del servicio?

Si, significativamente

Si, en cierta medida

No, muy poco

No, en absoluto

7.- ¿Cree que las sanciones son aplicadas de manera justa y equitativa a todas las cooperativas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

PERCEPCIÓN Y OPINIONES

8.- ¿Las sanciones administrativas influyen en su confianza hacia la cooperativa de transporte?

Si, positivamente

Si, negativamente

No influye

9.- ¿Considera que la implementación de sanciones contribuye a mejorar la seguridad del servicio?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10.- ¿Las sanciones administrativas han afectado su experiencia como usuario?

Si, positivamente

Si, negativamente

No ha afectado

¡Gracias por la atención prestada!

Anexo 2. Formato de entrevistas a operadores



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

DERECHO ADMINISTRATIVO

TEMA: Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las cooperativas de transporte interprovincial 2022-2023

Instrucciones: Las siguientes preguntas están dirigidas a comprender la perspectiva de las autoridades competentes y operadores sobre las sanciones administrativas y su impacto en la calidad del servicio de las cooperativas de transporte interprovincial.

PREGUNTAS

1. ¿Como describe la calidad de servicio que otorga su Cooperativa y usted como operador del servicio de transporte interprovincial?
2. ¿Cómo describiría su experiencia y la de su cooperativa con el actual sistema de sanciones administrativas en el sector de transporte interprovincial?
3. ¿Considera que las sanciones administrativas han contribuido a mejorar la calidad del servicio en su cooperativa?
4. ¿Qué tipo de sanciones cree que son las más efectivas para garantizar un servicio de calidad en el transporte interprovincial?
5. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el sistema de sanciones administrativas de manera que promueva una mayor calidad en el servicio de transporte interprovincial?

¡Gracias por su atención prestada!

Anexo 3. Formato de entrevistas a autoridad máxima de agencia provincial de tránsito



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

DERECHO ADMINISTRATIVO

TEMA: Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las cooperativas de transporte interprovincial 2022-2023

Instrucciones: Las siguientes preguntas están dirigidas a comprender la perspectiva de las autoridades competentes y operadores sobre las sanciones administrativas y su impacto en la calidad del servicio de las cooperativas de transporte interprovincial

PREGUNTAS

1. ¿Cómo han evolucionado las sanciones administrativas en los últimos 10 años, considera que han existido cambios significativos?
2. ¿Qué criterios se utilizan para determinar las sanciones administrativas aplicadas a las cooperativas de transporte interprovincial por efectos de mala calidad en el servicio?
3. ¿Poseen mecanismos o parámetros que permitan establecer si esas sanciones administrativas han logrado mejorar la calidad del servicio ofrecido por las cooperativas de transporte interprovincial?
4. ¿Cuál es su evaluación general sobre la efectividad del sistema de sanciones administrativas aplicadas a las cooperativas de transporte interprovincial en el cantón Riobamba?
5. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el sistema de sanciones administrativas con el fin de optimizar la calidad del servicio en el transporte interprovincial?

¡Gracias por su atención prestada!