



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE DERECHO**

TEMA:

**Los derechos de usuarios de grupos de atención prioritaria en el servicio de transporte público urbano en las ciudades de Ambato y Latacunga.**

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Abogado de los  
Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador.

AUTOR:

JUAN PABLO JIMÉNEZ SÁNCHEZ

TUTOR:

Abg. Mg. Santiago Vayas Castro

Ambato 2021

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Abg. Mg. Guillermo Santiago Vayas Castro en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación denominado: **“LOS DERECHOS DE USUARIOS DE GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LAS CIUDADES DE AMBATO Y LATACUNGA.”**, certifico que el mismo fue elaborado por el Sr. Juan Pablo Jiménez Sánchez, previo a la obtención del título de Abogado de los Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador; y considerando que el trabajo de investigación presentado cumple con todos los requisitos técnicos, metodológicos, científicos, jurídicos y reglamentarios, razón por la cual autorizo su presentación ante el organismo pertinente con la finalidad que sea evaluada por parte de la Comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, 26 de julio de  
2021.

SUSCRIBO.



Firmado electrónicamente por:  
**GUILLERMO  
SANTIAGO  
VAYAS  
CASTRO**

Abg. Mg. Santiago  
Vayas Tutor de trabajo  
de titulación.

## AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Juan Pablo Jiménez Sánchez, manifiesto que el presente trabajo de titulación denominado **“LOS DERECHOS DE USUARIOS DE GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LAS CIUDADES DE AMBATO Y LATACUNGA.”**, de mi propia y única autoría con lo cual se constituye como un trabajo original basado en estudios previos realizados durante mi formación académica, revisión de fuentes doctrinarias y bibliográficas. Además, se han expuesto diferentes criterios, ideas, conclusiones y recomendaciones que son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, 26 de julio de 2021.

SUSCRIBO.



Juan Pablo Jiménez Sánchez

C.C. 190074377-2

AUTOR

## **DERECHOS DEL AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 26 de Julio de 2021

El AUTOR



.....  
JUAN PABLO JIMENEZ SANCHEZ

C.I. 190074377-2

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación: “**LOS DERECHOS DE USUARIOS DE GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LAS CIUDADES DE AMBATO Y LATACUNGA.**”, presentado por el señor Juan Pablo Jiménez Sánchez, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Autorizando su presentación ante los organismos correspondientes.

Ambato, .....

Para constancia firman:

.....

**PRESIDENTE**

.....

**MIEMBRO**

.....

**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

*A mis amados padres, Francel Jiménez Rengel y  
Paulina Sánchez Torres.*

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco infinitamente a Dios por guiarme a lo largo de toda mi vida y aún más durante mi carrera universitaria.*

*A mis honorables padres por apoyarme incondicionalmente y brindarme todo su afecto y dedicación. A mi querida Tía Eugenia Sánchez por su apoyo durante esta etapa universitaria. A mis hermanos y demás familiares por ser parte fundamental en mi formación personal y académica.*

*A mis amigos más cercanos, los cuales trascendieron en mi vida dándole un valor incalculable a los valores de la honestidad, sabiduría y sobre todo lealtad.*

*Un especial agradecimiento a mi tutor de Trabajo de titulación, Abg. Mg. Santiago Vayas por su gran labor como docente de carrera y su apoyo incondicional dentro del presente trabajo de investigación.*

## **Resumen ejecutivo**

El presente trabajo de investigación se realizó para estudiar y dar a conocer la normativa INEN, la cual estandariza los niveles de calidad y ayuda a que el servicio de transporte público brinde un adecuado e inclusivo servicio y expone las diferencias de aplicación de la misma, entre las ciudades de Ambato y Latacunga. Además presenta la realidad de las garantías que tienen este grupo de usuarios dentro del servicio de transporte público cabeceras provinciales de Tungurahua y Cotopaxi. Tomando en cuenta que son las ciudades con mayor desarrollo urbanístico de la zona tres del Ecuador.

Se expone la calidad del Sistema de Transporte Público Urbano, de ahora en adelante representado por la abreviatura (STPU) y de las unidades de transporte que brindan dicho servicio. Además de las perspectivas de los operadores de estas unidades de transporte y la contraposición existente, con los criterios de los usuarios de las mismas unidades de transporte. De esta manera se ha logrado concluir que los operadores de Transporte no perciben que están vulnerando los derechos de algunos usuarios de transporte público y si lo logran percibir, no se preocupan por tomar medidas adecuadas para garantizar el derecho a un servicio de transporte de calidad.

Se ha concluido que el sistema de transporte público urbano no cumple plenamente la normativa técnica del Instituto Ecuatoriano de Normalización, de ahora en adelante representado por la abreviatura (INEN), referente al enunciado Sistema de Transporte. Las calificaciones asignadas por los usuarios del transporte público urbano denotan la inconformidad que tienen los mismos con el servicio prestado por los operadores. El grupo de personas de atención prioritaria más afectado, es el de las personas con discapacidad, debido a que las unidades de transporte no cuentan con los accesos adecuados estipulados dentro de la normativa INEN.

Los sistemas de transporte de ambas ciudades de estudio son relativamente iguales con un ínfimo porcentaje de variación en la apreciación de los usuarios. Lo más notorio y preocupante es que la calidad del servicio de transporte dentro de Ambato y Latacunga, desde la perspectiva de los usuarios es que es un servicio de mala calidad y no satisface adecuadamente los estándares de calidad y tampoco las Normas INEN referentes a la accesibilidad de personas con discapacidad. Con las conclusiones del presente trabajo de investigación se denotan varios puntos a reforzar por parte de las cooperativas privadas de transporte y por el órgano público local y nacional encargado del STPU.

### **Palabras Clave:**

Derechos de usuarios, Grupos de atención prioritaria, Transporte público urbano, Usuarios, Sistema de transporte, Normas INEN.

## **Abstract**

This work was conducted to study and publicize the INEN regulation, which standardizes the levels of quality of public transport service and exposes the differences in its application between the cities of Ambato and Latacunga. It also presents the reality of the guarantees that this group of users have within the public transportation service in the provincial capitals of Tungurahua and Cotopaxi. Taking into account that these are the cities with the greatest urban development in the third zone of Ecuador.

The quality of the Urban Public Transport System and of the transport units that provide this service is presented. In addition to the perspectives of the operators of these transportation units and the existing contrast with the criteria of the users of the same transportation units. In this way, it has been possible to conclude that transport operators do not perceive that they are violating the rights of some public transport users and if they do perceive it, they are not concerned about taking adequate measures to guarantee the right to a quality transport service.

It has been concluded that the urban public transport system does not fully comply with INEN technical regulations regarding the Transport System statement. The ratings assigned by the users of urban public transportation denote their dissatisfaction with the service provided by the operators. The most affected priority group is the group of people with disabilities, due to the fact that the transportation units do not have the adequate accesses stipulated in the INEN regulations.

The transportation systems in both study cities are relatively the same, with only a small percentage of variation in the appreciation of the users. The most notorious and worrisome aspect is that the quality of the transportation service in Ambato and Latacunga, from the perspective of the users, is of poor quality and does not adequately meet the quality standards and INEN norms regarding accessibility for people with disabilities. With the conclusions of this work, several points to be reinforced by the private transport cooperatives and by the local and national public institutions of the STPU are denoted.

### **Keywords:**

User rights, Priority attention groups, Urban public transportation, Users, Transportation system, INEN Standards.

## INDICE

PORTADA.....	i
AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
DERECHOS DEL AUTOR .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS .....	vii
Resumen ejecutivo.....	viii
Absract .....	ix
INDICE .....	x
Capítulo I: Marco teórico.-.....	1
Introducción .....	1
Antecedentes investigativos .....	2
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos.....	4
DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO .....	5
El servicio de transporte público en materia administrativa .....	5
Los Derechos de usuarios en la prestación de servicios públicos en Ecuador .....	8
Las personas de los grupos de atención prioritaria. – .....	10
Los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria. ....	11
El servicio de transporte público y su relación con los usuarios. – .....	13
Los derechos del usuario en el servicio público de transporte terrestre urbano.- ....	14
Las normas INEN dentro del sistema de transporte público.-.....	15
Capítulo II.-Metodología.....	17
MATERIALES.....	17
Recursos Humanos .....	17
Recursos institucionales.....	17
Recursos Materiales.....	18
Recursos Financieros.....	18
Métodos .....	19
Capitulo III.- Resultados y discusión .....	20
Entrevista a los presidentes de las Cooperativas de Transporte público Urbano de Latacunga.- .....	20

Entrevistas realizadas a las asociaciones de personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.....	21
Análisis e interpretación de Datos.....	24
<b>Capitulo IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES. –.....</b>	<b>43</b>
<b>RECOMENDACIONES.- .....</b>	<b>45</b>
<b>MATERIALES DE REFERENCIA .....</b>	<b>46</b>
Bibliografía.....	46
<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1: CANTIDAD DE VECES QUE UTILIZA EL STPU .....</b>	<b>24</b>
<b>Gráfico 2: NEGACIÓN DEL USO DEL STPU .....</b>	<b>25</b>
<b>Gráfico 3: DISCRIMINACION EN EL STPU.....</b>	<b>26</b>
<b>Gráfico 4: ASISTENCIA DEL PERSONAL DEL TRANSPORTE PUBLICO .....</b>	<b>27</b>
<b>Gráfico 5: EL STPU Y LA ACCESIBILIDAD .....</b>	<b>28</b>
<b>Gráfico 6: CALIDAD DEL STPU.....</b>	<b>29</b>
<b>Gráfico 7: ESCALA DE VALORACION DEL STPU .....</b>	<b>30</b>
<b>Gráfico 8: CALIFICACION DEL SERVICIO DEL STPU EN AMBATO.....</b>	<b>31</b>
<b>Gráfico 9: CALIFICACION DEL SERVICIO DEL STPU EN LATACUNGA .....</b>	<b>32</b>
<b>Gráfico 10: CANTIDAD DE VECES QUE UTILIZA EL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>34</b>
<b>Gráfico 11: NEGACIÓN DEL USO DEL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>35</b>
<b>Gráfico 12: DISCRIMINACION EN EL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>36</b>
<b>Gráfico 13: ASISTENCIA DEL PERSONAL DEL TRANSPORTE PUBLICO (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>37</b>
<b>Gráfico 14: EL STPU Y LA ACCESIBILIDAD (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico 15: CALIDAD DEL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>39</b>
<b>Gráfico 16: ESCALA DE VALORACION DEL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>39</b>
<b>Gráfico 17: INACCESIBILIDAD A LAS UNIDADES DE TRANSPORTE (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>40</b>
<b>Gráfico 18: CALIFICACION DEL SERVICIO DEL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) .....</b>	<b>41</b>
<b>Gráfico 19 PIRÁMIDE DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN EL STPU .....</b>	<b>42</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Recursos materiales .....</b>	<b>18</b>
---	-----------



## **Capítulo I: Marco teórico.-**

### **Introducción**

Dentro de los cuerpos normativos del Ecuador, podemos encontrar que el Estado es el encargado de regular las líneas y frecuencias dentro del sistema de servicio de transporte público. Es así que mediante contratos de operación, varias empresas de transporte se encargan de brindar el servicio de transporte a los usuarios del mismo. La institución encargada de regular la operación de los prestadores del servicio público de transporte es la Agencia Nacional de Tránsito, pero lamentablemente solo realizan controles estratégicos cuando el servicio de transporte es muy concurrido.

Actualmente el servicio de transporte público esta desatendido por parte del gobierno, por este motivo, los prestadores de este servicio irrespetan la normativa vigente. Los mecanismos de denuncias de irregularidades son ineficientes y poco confiables para los usuarios. Las opciones que tienen los usuarios frente a estas irregularidades son mínimas. Una llamada al 911 es una opción para lograr un control sobre las empresas de transporte, pero la respuesta a estas denuncias por los agentes policiales son muchas de las veces deficientes o nulas.

En el diario el telégrafo se indica que hasta el 2018 existían 397 buses urbanos en la ciudad de Ambato para brindar el servicio de transporte a 350 mil posibles usuarios o pasajero. Dentro de las personas de grupos de atención prioritaria se pueden ubicar a los discapacitados, con estadísticas del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) en Ambato existen 7.472 personas catalogadas como discapacitados de los cuales un 40% tienen alguna discapacidad física, 21% discapacidad auditiva, el 12% discapacidad visual, 20% discapacidad intelectual y el 4% discapacidad psicosocial. Además hay que tomar en cuenta que un porcentaje del 68.6% de la población ocupa el transporte público para moverse.

## **Antecedentes investigativos**

A continuación se nombraran algunas investigaciones previas a la presente para tomar en cuenta la preocupación que genera el tema, convirtiéndose en los antecedentes investigativos. Para Pinto y Espinoza (2004, p. 5) refiriéndose al Transporte Público, señalaron que es un medio por el cual una sociedad puede desarrollarse social y económicamente, desarrollo que se consigue mediante la utilización del transporte público. Dicho servicio ayuda al descongestionamiento del tráfico en la comunidad en donde se desarrolla, como resultado se obtiene vías públicas con un tránsito ordenado. Los gobiernos de cada país deben responsabilizarse por la planificación y control del transporte público.

Para Bolaños (2018, pp.106-107) las personas con discapacidad son sujetos de derechos aptos para exigir un adecuado trato y un buen servicio, por lo cual los derechos humanos son la normativa que les garantiza a no ser discriminados de ninguna manera y en este caso a que los prestadores de servicios a los cuales ellos acudan, los traten como seres humanos sin que se los trate como un ser inferior. Por ello los derechos humanos en el servicio de transporte público, lo que hacen es garantizar la independencia de las personas con discapacidad a este servicio y además lograr que los transportistas, los traten como personas con derechos sin que se los discrimine.

Según la autora Quispe (2018, p.31) constata la vulneración de derechos humanos y constitucionales durante el ejercicio del servicio de transporte público. Los vehículos de que se usan en el servicio de transporte público, no son los adecuados debido a que no garantiza la calidad y seguridad del usuario, este fenómeno se presenta debido a la falta de una normativa que lo regule. Se obtuvo como resultado que las empresas de transporte no son responsables con la sociedad en donde se presta dicho servicio y por ende no es responsable con su empresa, esto debido a que no cumple con las leyes de tránsito del Ecuador.

En cuanto a las disposiciones para uso común Soria (2016, p. 118) indica que el servicio de transporte público de Latacunga no cumple con los requerimientos de las normas INEN para que las personas adultas mayores lo puedan utilizar. El servicio de transporte público urbano de Latacunga vulnera varios derechos constitucionales como el derecho a la dignidad, al trato digno, movilidad y al buen servicio de las personas adultas mayores. Debido a la idiosincrasia social de los usuarios del transporte público, lleva a una aceptación

precaria de dicho servicio, aunque este tenga muchas falencias dentro de la administración y el uso de frecuencias.

“Ahora bien, debemos tener presente que una vez diseñada una política pública, plasmada en la normativa identificada, es necesaria su correcta implementación para dar respuesta al problema público que se quiere atender. En caso de que esta política pública no se haya implementado o no haya alcanzado sus objetivos, se estarán vulnerando los derechos del colectivo con discapacidad”(Bologna,2018)

El poder Ejecutivo es el encargado de generar políticas que ayuden a garantizar los derechos de las personas, Bologna (2018, p.251) señala que mediante las acciones afirmativas que faciliten el uso del servicio de transporte público. Las acciones afirmativas se concentran en mejorar la accesibilidad de los adultos mayores en el servicio de transporte público. La responsabilidad de la denuncia de las irregularidades en el servicio de transporte público, recae sobre sus usuarios y las faltas de medidas técnicas de acceso para personas de grupos minoritarios, por lo cual dichas denuncias son responsabilidad de los grupos nombrados.

Referente al tema de normativa INEN y a personas con discapacidad el Autor Vayas (2011) señalo que las normas INEN no se cumplen con respecto a la accesibilidad de personas con discapacidad, es decir violentan los derechos de este grupo de personas. Además señala que es el servicio de transporte es una necesidad, por lo cual impera dentro de la vida de cada ciudadano y por ende tiene principal importancia brindar este servicio con calidad.

“ha pesar de las actividades que se realiza por fomentar la igualdad de oportunidades y derechos de los cuales debemos ser beneficiados todos los habitantes del Estado, se sigue vulnerando los derechos de las personas con discapacidad; vulneración, que no solo se da en Ecuador sino en todas partes del mundo que poco han hecho por proteger de la discriminación a los que son parte del grupo de atención prioritaria.” (Vayas, 2011)

Es así como el autor denuncia mediante su investigación la falta de aplicación de las normas INEN hace una década atrás. En la actualidad diez años después se tomara en cuenta de nuevo, la aplicación de la normativa técnica y así comprobar si la normativa se sigue incumpliendo o por el contrario, ya se ha comenzado a respetar la misma.

### **Pregunta de investigación:**

¿Cómo influye la falta de aplicación de la normativa vigente en los derechos de usuario de las personas de grupos vulnerables dentro del sistema de transporte público urbano?

### **Objetivo general**

Determinar como el incumplimiento de la normativa INEN en el sistema de transporte urbano afecta los derechos de las personas de atención prioritaria como usuarios del transporte público.

### **Objetivos específicos**

Identificar las causas del porque no se respeta las normas para garantizar el servicio de transporte urbano a las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.

Comparar diferentes tipos de sistemas de transporte público urbano y exponer sus diferencias.

Establecer el porcentaje de personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, que se sientan inconformes con el servicio de transporte público urbano.

## **DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO**

### **El servicio de transporte público en materia administrativa**

Los servicios públicos para Escola (1967, p.400), debe tener relación con la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Además este servicio también debe estar sumiso frente a una dirección especial en donde sea preeminente el derecho administrativo. Para el Derecho Administrativo debe necesariamente estar enmarcado dentro del Derecho Público. También indica que debe estar proyectada a la regulación del cuerpo administrativo del servicio público en cuestión. Igualmente indica la importancia de tratar al servicio público como una institución jurídica administrativa.

Para Matilla (2008, pp.386-387) la idea jurídica de lo que es el servicio público nació en el derecho administrativo francés, desde ahí nacieron otras normativas jurídicas administrativas. Por ello concibe al servicio público como una técnica, que mediante la utilización de relaciones jurídicas administrativas, ejerce el control y regulación del servicio con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Además no considera este servicio único y universal que se ejecuta según la normativa aplicable, sino más bien que dependerá del funcionario que la aplique.

Uno de esos servicios públicos es el servicio de transporte, el mismo que tiene como finalidad principal, el goce y adecuada satisfacción de la necesidad de transporte, que surge a partir de una necesidad de las personas por desplazarse ellos mismos o movilizar sus bienes desde un punto a otro. Según todos los conceptos mencionados por Escola (1967, p.400), Hauriou (1899, p.129) y Fernández (2000, p.13), se concluye que el transporte público urbano es un servicio brindado a la ciudadanía para facilitar el cumplimiento y satisfacer la necesidad de movilidad, ateniéndose a un régimen administrativo guiado por el derecho público mediante la implementación de políticas públicas para lograr el respeto de los usuarios.

Dentro del Ecuador el servicio de transporte se realiza por medio de la celebración de un contrato entre una empresa privada de transporte y el Ejecutivo. Según Sarmiento (1999, p.83) la Concesión del Servicio Público, se puede indicar como “El Contrato en la función

Administrativa en virtud del cual, un ente Estatal encomienda o delega a una persona,... otorgándole el ejercicio de cierta potestad pública, para asegurar su funcionamiento, efectuándose la explotación a costa y riesgo del concesionario” todo lo anterior siempre bajo control del Estado.” Por ello se puede indicar que el estado es el encargado de conferir un contrato a una empresa privada para que realice las operaciones necesarias para brindar el servicio de transporte público.

Para mantener un buen servicio de transporte es adecuado que el Estado actúe e imparta las medidas necesarias para que se desarrolle con normalidad. Para De Rus (1991, p.230) Una adecuada política pública de transporte, tiene una buena delimitación de los esquemas organizativos que den paso a que se preste un servicio de transporte público con un precio mínimo y accesible a los usuarios. Este servicio también debe de estar acorde al financiamiento público de dicho servicio y también debe estar de acuerdo al nivel de servicio que se brinda. Por ende debe ser un servicio acorde a las posibilidades del sector público pero con la suficiente calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio de transporte.

Refiriéndose a los derechos de usuarios, existe un ente administrativo que se encarga de garantizarlos. El Estado se convierte en el garantista de los derechos de usuario en caso de que se brinde un servicio público. Así mismo Rodríguez, Muñoz y Canosa (2008, pp. XIX), el Estado es el que se encarga de que dichos servicios puedan ser utilizados por todas las personas sin discriminación y con la mejor calidad posible. Además, el Estado basándose en el principio de buena fe, da paso a los prestadores de servicio con el afán de que se obtenga las características anteriormente indicadas para los usuarios.

Habiendo esclarecido quien es el encargado de garantizar los derechos de los usuarios dentro del servicio de transporte vale indicar la ineficacia del mismo para llevar a cabo su obligación. Los controles que se realizan por parte del Gobierno, no son suficientes debido ya que se carece de conocimiento, acerca del nivel de cumplimiento de la normativa por parte de los prestadores de servicio. Por ello es importante se trate de obtener un mejor control mediante la utilización de más normativa que se encuentre siempre en concordancia con la actual y la refuerce más. Siempre debe ser importante para el gobierno que la luchar por el bienestar de los usuarios logre un avance para sus derechos y en conjunto con el desarrollo del Derecho público.

Dentro del país el órgano encargado de generar la normativa para garantizar el acceso de los usuarios de transporte, es el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). El INEN debe buscar que el sistema de transporte sea óptimo y; que tanto el servicio, como las unidades que lo prestan, puedan brindar el servicio sin vulnerar los derechos de los usuarios que lo frecuentan. Entonces este Órgano del Estado es que indica los estándares de calidad que debe cumplir el Sistema de Transporte.

Pero no solo el Gobierno es el encargado de garantizar los derechos de los usuarios pues las Cooperativas de transporte también se hallan inmersas en dicha responsabilidad. El autor Romero (2006, p. 4) dentro del Diario La Gaceta de fecha 14 de julio de 2006, indica que los niveles de calidad de los vehículos que son parte del sistema de transporte, va de la mano de las normas que se exigen a los prestadores de dicho servicio. Es así que se puede señalar que las Normas INEN tienen trascendental importancia dentro de la calidad del servicio. Pues esta normativa técnica es la encargada de indicar que estándares deben cumplir las unidades de transporte y en si todo el sistema de transporte Público, garantizando así los derechos de los usuarios dentro del transporte público.

## **Los Derechos de usuarios en la prestación de servicios públicos en Ecuador**

El usuario de un servicio es el elemento más endeble de la relación de consumo. El autor Tambussi (2014, pp.5-7) señala que la finalidad del usuario es intentar cumplir las necesidades básicas para alcanzar una vida digna. Por ello es que el Estado, como protector de los derechos del usuario, debe beneficiar a la parte más débil de dicha relación entre usuarios y proveedores. Además indica que en un futuro, el usuario debe ser protegido jurídicamente y debe obtener relevancia en los procesos que se relacionen con el servicio que use.

Dentro de la sociedad el usuario de todos los servicios públicos, son los encargados de hacer valer sus derechos por medio de reclamos. Los usuarios son, según Rey (p. 7, 1992), son denominados como garantes supremos de los servicios públicos. A su vez los usuarios, según Ceriani, Obiols y Stolkiner (2010, p.72), pueden realizar sus reclamos facultándose en su experiencia propia, hablar de los problemas que se presentan durante el uso de los servicios públicos.

El Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores (CAMRE, 2003) indica que el velar por los derechos de usuarios en la comunidad andina debe ser visto como un instrumento para mejorar los servicios que se brindan a la comunidad andina. En Ecuador existe actualmente una Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC, 2000, art. 4) estipula algunos derechos del usuario, entre los cuales resalta el derecho a una atención de excelencia, sin ninguna clase de discriminación, equitativo y sobre todo que los proveedores de los servicios no abusen de su posición, brindando un buen servicio con calidad y buen precio. La relación entre un usuario y un prestador de un servicio, debe ser velada por el estado en calidad de garantista de los derechos del usuario.

El Estado se convierte en el garantista de los derechos de usuario en caso de que se brinde un servicio público. Así mismo Rodríguez, Muñoz y Canosa (2008, pp. XIX), el Estado es el que se encarga de que dichos servicios puedan ser utilizados por todas las personas sin discriminación y con la mejor calidad posible. Además, el Estado basándose en el principio de buena fe, da paso a los prestadores de servicio con el afán de que se obtenga las características anteriormente indicadas para los usuarios.

Los controles que se realizan por parte del Gobierno, no son suficientes debido ya que se carece de conocimiento, acerca del nivel de cumplimiento de la normativa por parte de los prestadores de servicio. Por ello es importante se trate de obtener un mejor control mediante la utilización de más normativa que se encuentre siempre en concordancia con la actual y la refuerce más. Siempre debe ser importante para el gobierno que la luchar por el bienestar de los usuarios logre un avance para sus derechos y en conjunto con el desarrollo del derecho público.

Según la autora Quispe (2018, p.31) constata la vulneración de derechos humanos y constitucionales durante el ejercicio del servicio de transporte público. Los vehículos de que se usan en el servicio de transporte público, no son los adecuados debido a que no garantiza la calidad y seguridad del usuario, este fenómeno se presenta debido a la falta de una normativa que lo regule. Se obtuvo como resultado que las empresas de transporte no son responsables con la sociedad en donde se presta dicho servicio y por ende no es responsable con su empresa, esto debido a que no cumple con las leyes de tránsito del Ecuador.

En caso de que se violente los derechos de estos usuarios la función judicial y los órganos encargados de la administración del transporte son los que garantizan el respeto de los derechos a los usuarios. El autor Blogna (2018, p.251) señala que mediante las acciones afirmativas que faciliten el uso del servicio de transporte público. Las acciones afirmativas se concentran en mejorar la accesibilidad de los adultos mayores en el servicio de transporte público. La responsabilidad de la denuncia de las irregularidades en el servicio de transporte público, recae sobre sus usuarios y las faltas de medidas técnicas de acceso para personas de grupos minoritarios, por lo cual dichas denuncias son responsabilidad de los grupos nombrados.

## **Las personas de los grupos de atención prioritaria. –**

Las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria para el autor Oña (2008) son sujetos que deben ser tratados de una manera especial y prioritaria. Es trato especial que se les debe dar a estas personas se debe a que su grado de vulnerabilidad. Es el estado el ente encargado de salvaguardar el bienestar de estas personas y además crear políticas públicas en donde sea primordial la atención de estas personas.

Dentro de la Constitución del Ecuador de 2008 se encuentra en el artículo 35 cuales personas son consideradas dentro de los grupos de atención prioritaria, en donde se tipifica;

“Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Para la Constitución del 2008 como para el Estado es un objetivo primordial encargarse y comprometerse de los derechos de las personas de grupos de atención prioritaria. Es por ello que en algunos fallos de la Corte Constitucional con respecto a la aplicación de los derechos constitucionales de las personas de grupos de atención prioritaria. Por medio de estos fallos de corte constitucional y por medio de las políticas públicas, se impulsan varias políticas sociales y redistribución económica.

Lo más importante para Holzmann y Jorgensen (2000) sobre la protección social que debe ejercer el estado sobre las personas de los grupos de atención prioritaria, es la necesidad de mejorar la calidad de vida de estas personas. El Estado además de encargarse de que en todos los servicios tanto públicos y privados sean tratados con prioridad, también debe encargarse que la calidad de vida de estas personas sea de un nivel adecuado. La finalidad de todas las acciones afirmativas que lleve a cabo el Estado para con estas personas es erradicar la desigualdad y alcanzar el bienestar social de toda la población en estado de vulnerabilidad.

El estado de vulnerabilidad que tienen estas personas, pueden desembocar en un serio problema de discriminación según González, Hernández y Sánchez (2001). La discriminación hacia estas personas se desemboca en un estado de debilidad, el mismo que es suficiente para que se presenten actos discriminatorios. Además el concepto de vulnerabilidad también está apegado a que siempre existe una falta eminente de cumplimiento o satisfacción de necesidades que va íntimamente relacionado con la desdicha.

### **Los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria.**

Los usuarios, conceptualizados de una manera generalizada por Echaide y Lara se los señala como “la persona física o jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos, (...) servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden” p.43. Es decir que el autor conforme a lo que se menciona, concibe como usuario a toda persona que sea el último beneficiario del servicio brindado por un proveedor.

De igual manera Echaide y Laraind indican que “No tendrán la consideración de (...) usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización, o prestación a terceros.” (p. 43). Por lo contrario exime del concepto de usuario a aquella persona que se valga de un servicio para lucrar del mismo por medio de ponerlo otra vez al servicio de una tercera persona, es decir no sea el último beneficiario del servicio.

Un porcentaje del 12% de los usuarios del transporte público, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), son personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria. Durante toda la historia del transporte público en Ecuador Erazo et al. (2019) indican que ha existido irrespeto hacia los grupos de atención prioritaria que están conformados por: niños, niñas, adolescentes, mujeres en estado de gestación y con niños en brazos, adultos mayores y discapacitados. Las personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria deberán obtener una atención con prioridad por parte de todas las clases de servicios públicos y privados.

En la actualidad los grupos de atención prioritaria que no tienen ninguna discapacidad física tienen un favoritismo en el sistema público de transporte urbano. Por ejemplo se puede indicar que los adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños en brazos, pueden ocupar asientos especiales para ellos. Los adultos mayores, niños, niñas y adolescentes tienen una tarifa especial. Los discapacitados tienen lugares especiales en donde ubicarse y en ciertos lugares en donde el sistema de transporte está más desarrollado cuentan con rampas de acceso para facilitar el ingreso de todas estas personas.

Para Bolaños (2018, pp.106-107) las personas con discapacidad son sujetos de derechos aptos para exigir un adecuado trato y un buen servicio, por lo cual los derechos humanos son la normativa que les garantiza a no ser discriminados de ninguna manera y en este caso a que los prestadores de servicios a los cuales ellos acuden, los traten como seres humanos sin que se los trate como un ser inferior. Por ello los derechos humanos en el servicio de transporte público, lo que hacen es garantizar la independencia de las personas con discapacidad a este servicio y además lograr que los transportistas, los traten como personas con derechos sin que se los discrimine.

Referente a los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria han existido investigaciones que dilucidan alarmantes índices desfavorables. Rueda (2014, p.105) manifiesta que dentro de su investigación acerca del servicio de transporte público para adultos mayores, el 47,5% de los adultos mayores desconoce sus derechos constitucionales, referentes a los grupos de atención prioritaria. El 80% de los adultos mayores no perciben una adecuada atención por parte de los prestadores de servicio de transporte público.

Lamentablemente en las unidades de transporte que prestan sus servicios en los lugares de estudio, no se pueden apreciar en su totalidad estas medidas para una prestación del servicio de transporte adecuado. Las personas discapacitadas no pueden acceder a estos lugares debido a que no cuentan con las facilidades para acceder a las unidades de transporte. Una vez dentro de las unidades de transporte se puede apreciar que no todos los buses cuentan con el señalamiento ni los espacios adecuados referidos por las normas INEN para el transporte de personas de grupos de atención prioritaria.

En cuanto a las disposiciones para uso común Soria (2016, p. 118) indica que el servicio de transporte público de Latacunga no cumple con los requerimientos de las normas INEN para que las personas adultas mayores lo puedan utilizar. El servicio de transporte público urbano de Latacunga vulnera varios derechos constitucionales como el derecho a la

dignidad, al trato digno, movilidad y al buen servicio de las personas adultas mayores. Debido a la idiosincrasia social de los usuarios del transporte público, lleva a una aceptación precaria de dicho servicio, aunque este tenga muchas falencias dentro de la administración y el uso de frecuencias.

En las unidades de transporte que prestan sus servicios en los lugares de estudio, no se pueden apreciar en su totalidad estas medidas para una prestación del servicio de transporte adecuado. Las personas discapacitadas no pueden acceder a estos lugares debido a que no cuentan con las facilidades para acceder a las unidades de transporte. Una vez dentro de las unidades de transporte se puede apreciar que no todos los buses cuentan con el señalamiento ni los espacios adecuados referidos por las normas INEN para el transporte de personas de grupos de atención prioritaria.

### **El servicio de transporte público y su relación con los usuarios. –**

Dentro del sistema de transporte público urbano, el usuario es el personaje principal dentro de este servicio. García (2018) muestra al usuario como una persona que hace uso de cualquier servicio, el mismo que es brindado por una tercera persona denominada proveedor, cuya finalidad es subsanar la necesidad presentada por el usuario. Por otro lado, Vásquez (p.33, 2017) indica que una persona se puede considerar como usuario cuando hace uso de un servicio y se hace parte de la relación de consumo. Con lo anteriormente escrito, se puede enmarcar al usuario dentro del siguiente concepto: es una persona que utiliza un determinado servicio, brindado por una tercera persona creando una relación socio-económica.

Por otra parte, Pinto y Espinoza (2004, p. 5) refiriéndose al transporte público, señalaron que es un medio por el cual una sociedad puede desarrollarse social y económicamente, desarrollo que se consigue mediante la utilización del transporte público. Dicho servicio ayuda al descongestionamiento del tráfico en la comunidad en donde se desarrolla, como resultado se obtiene vías públicas con un tránsito ordenado. Los gobiernos de cada país deben responsabilizarse por la planificación y control del transporte público.

En relación al transporte público Pinto y Espinoza (2004), indican que es un servicio por medio del que una sociedad puede desarrollarse económicamente mediante el uso del transporte público. El servicio de transporte público ayuda a mejorar el tráfico urbano

teniendo como resultado vías urbanas sin congestión. Además los gobiernos centrales provinciales y cantonales son los encargados de la debida planificación y un adecuado control del transporte público.

El respeto de los derechos del usuario es de suma importancia en el servicio de transporte público. Dentro de la relación de los usuarios con el servicio de transporte público Gutiérrez (pp, 2-6, 2013) manifiesta que el gobierno debe encargarse de hacer respetar los derechos y obligaciones de los usuarios, por parte de los prestadores y a la vez, los usuarios ayudar al control mediante los mecanismos expuestos por el gobierno. El transporte público debe ser tratado como un derecho social y por ende, debe ser considerado una prioridad dentro del presupuesto gubernamental.

### **Los derechos del usuario en el servicio público de transporte terrestre urbano.-**

En la Unión Europea existen leyes que respaldan además del buen servicio por parte de los prestadores, la protección del usuario. Pipaón (2010, p 28) indica que en la LGDCU en su artículo 8 se tipifica la protección; de la integridad económica, contra riesgos de la salud o seguridad y en general la protección de sus derechos eficiente y eficazmente. Además se hace hincapié en el brindar correcta información acerca de la información del servicio, derechos y los procedimientos para el reclamo de los derechos de los usuarios.

En España se tiene un gran avance con respecto a los Derechos del usuario, Horkunova (p. 8, 2015) indica que los derechos y obligaciones entre un usuario y un proveedor, nacen a partir de la oferta del servicio cuestión que se puede encontrar normada en la Ley General de Consumidores y Usuarios de España (LGCU). Hernández (2017) señala que el servicio de transporte público es una parte elemental de la sociedad actual y tiene como objetivo desarrollar una calidad de vida adecuada para una determinada sociedad. Vinculado con la relación entre los usuarios y el transporte público,(Hernández, 2017) determina que los prestadores del servicio de transporte público deben respetar los derechos de los usuarios y que de igual manera, dichos prestadores necesitan ayuda del Estado, mediante la prestación de facilidades para poder brindar un servicio de transporte público adecuado.

En la actualidad en Ecuador existe la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC). El principal objetivo de esta ley es regular la relación entre los usuarios y proveedores. Así

logrando promover el conocimiento de esta ley y también alcanzando la protección de los derechos de usuarios y consumidores. Al lograr el conocimiento y la protección de los derechos del consumidor, se podría alcanzar la equidad y también la seguridad jurídica entre las partes.

### **Las normas INEN dentro del sistema de transporte público.-**

En el Ecuador, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) es el órgano que estandariza los niveles de calidad referentes al sistema de transporte público urbano. De esta forma se busca lograr que el sistema de transporte público este normalizado mediante estándares de calidad y así lograr un beneficio para los usuarios que lo frecuentan. La finalidad de aplicar esta normalización es que se logre una prestación del Servicio de Transporte Urbano de una manera óptima y así lograr un evidente beneficio para 19 usuarios del transporte urbano.

(Sistema Internacional de Unidades, 2009) establece:

“El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, es una entidad técnica de Derecho Público, con personería jurídica y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera y operativa, siendo el organismo técnico nacional competente, en materia de reglamentación, normalización y metrología, en conformidad con lo establecido en las leyes de la Republica y en tratados, acuerdos y convenios internacionales.”(p.1)

En relación con el Sistema de Transporte Publico, el INEN tiene una importancia normativa y técnica. Toda la normativa expedida por el INEN está direccionada para establecer estándares de calidad y para obligar a los prestadores y facilitadores del servicio a aceptar esas disposiciones. Y es importante de manera técnica debido a que así dirige y guía a los prestadores del servicio a tecnificar sus unidades y a los demás órganos encargados del sistema a brindar las facilidades necesarias para el acceso de todos los usuarios de transporte.

Entre las principales disposiciones amparadas por la norma técnica ecuatoriana (NTE) esta NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 292:2010 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO

FÍSICO. TRANSPORTE, 201. En esta norma se busca la inclusión de las personas con movilidad reducida dentro del sistema de transporte público. Dentro de esta normativa se establece que las unidades de transporte deben contar con accesos y espacios adecuados para prestar el servicio a las personas con movilidad reducida.

Otra norma técnica importante emitida por el INEN es la NTE INEN 2 205:2010 en su punto 5.1.2.5 sobre la Organización interna en el literal b.3.1 acerca de los asientos y disposición. Se hallan determinadas las sillas de uso preferencial destinados a usuarios o pasajeros de grupos de atención preferencial. Se indica claramente que la cantidad de asientos destinados para este fin será el 12% del total de asientos de la unidad de transporte. Además también se determinan los espacios para las personas que usan sillas de ruedas en el punto b.7.

El INEN al expedir toda la normativa técnica referente al transporte, tiene como objetivo lograr una inclusión y también alcanzar el respeto hacia las personas que pertenecen a grupos de atención prioritaria. Siempre para expedir estas normas técnicas, se realizan estudios que reúnen los datos necesarios para determinar y proponer este tipo de normativa técnica. Todo esto se realiza además para proponer un estándar de calidad dentro del sistema de transporte público y que se pueda prestar dicho servicio de la mejor manera posible para todas las personas.

## **Capítulo II.-Metodología**

### **MATERIALES**

#### **Recursos Humanos**

Nombre del tesista, Juan Pablo Jiménez Sánchez con C.I. 1900743772, domiciliado en el cantón Salcedo provincia de Cotopaxi, estudiante de la carrera de Derecho, Facultad de jurisprudencia y ciencias sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Nombre del Tutor de Tesis, Ab. Santiago Vayas Crespo domiciliado en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, docente de la carrera de Derecho, Facultad de jurisprudencia y ciencias sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **Recursos institucionales**

El presente proyecto de investigación se lo realiza como requisito previo a la obtención del título de tercer nivel en la carrera de Derecho, Facultad de jurisprudencia y ciencias sociales de la Universidad Técnica de Ambato. Además se contara con el apoyo de las siguientes entidades: CONADIS, Asociación de Jubilados de Ambato y Latacunga y GAD's municipales de Ambato y Latacunga.

## **Recursos Materiales**

Para poder llevar a cabo la presente investigación se tomara en cuenta los siguientes recursos.

Partidas	USD
Pasajes y Viáticos	\$40,50
Resmas de papel Bond	\$12,00
CD	\$3,00
Tinta de Impresora	\$26,46
Material de oficina	\$12,64
Flash Memory	\$15,00
Total	\$109,60

**Tabla 1: Recursos materiales**

## **Recursos Financieros**

Dichos recursos serán costeados por el investigador, quien autofinanciara cada gasto que desprenda dicha investigación. Sin obviar la posibilidad que una de las instituciones antes mencionadas esté dispuesta a auspiciar el proyecto permitiendo el desarrollo extendido del mismo.

## **Métodos**

El presente trabajo se enfocó en un paradigma crítico - propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo, analizando los diferentes antecedentes normativos hasta la problemática que de esta dando en la actualidad, que trasciende en todo el País, su estudio en el cantón Ambato y Latacunga, en lo referente al derecho de usuarios a un buen servicio de transporte público urbano.

Es cuantitativo, porque es necesario recabar información estadística, y así poder tener datos reales de las causas, efectos para dar una solución pronta y responsable en beneficio de toda la sociedad. Es cualitativo porque se estudió e investigo de manera minuciosa por qué se da la vulneración de los derechos de los usuarios, en el servicio de transporte urbano público. Para conseguir dichos resultados se aplicara una encuesta direccionada a cada uno de los grupos vulnerables con una muestra determinada de personas pertenecientes a los grupos sujetos al presente estudio en Latacunga y en Ambato.

### **Capítulo III.- Resultados y discusión**

#### **Entrevista a los presidentes de las Cooperativas de Transporte público Urbano de Latacunga.-**

Entrevista al Sr. Patricio Sampedro presidente de la cooperativa de colectivos City bus de la ciudad de Latacunga, el Sr. Sampedro indica dentro de la entrevista que todas las unidades de transporte dentro de la cooperativa cumplen con todas las normas técnicas INEN y por ende tienen pleno conocimiento de las mismas. Cuentan con los asientos y espacios determinados dentro de las normas INEN. Indicó además que aproximadamente el 15% de las unidades de la cooperativa ya cumplieron su vida útil y por la pandemia no se ha podido adquirir las nuevas unidades de transporte debidamente actualizadas.

Cree necesario además que el cuerpo administrativo del servicio de transporte público urbano, debe implementar accesos que faciliten el ingreso a personas con capacidades especiales y limitación de movilidad. Con la implementación de esos accesos se mejorará el servicio y así los usuarios del mismo se sentirán satisfechos. Las unidades de transporte de la Coop. City bus y sus operadores buscan no vulnerar los derechos de ningún usuario del servicio de transporte urbano y por ello se esfuerzan por brindar un trato adecuado a todas las personas.

Se realizó otra entrevista con el presidente de la Coop. Sultana de Cotopaxi, Sr. Fabián Sinchiguano, en donde se indicó al entrevistador que no tiene conocimiento de la normativa INEN vigente en el país y destinadas a mejorar la calidad de las unidades de transporte y con ello el servicio de transporte. Además, manifestó que debido a que no aplican la normativa INEN las unidades de transporte, se vulneran los derechos de los usuarios del STPU, al no brindar la facilidad de acceso a todos los usuarios y más precisamente a las personas con discapacidad física y que se encuentran en sillas de ruedas, pero además de ello indica que la responsabilidad se comparte con el órgano administrativo encargado de guiar al sistema de transporte público urbano.

Además, cabe recalcar que la cooperativa ha inculcado en las choferes y controladores de cada unidad de transporte tienen el deber y la obligación de asistir a estas personas con discapacidad. También se reiteró el papel importante que deben tomar las autoridades para

llegar a tener un servicio de transporte inclusivo. En esta cooperativa de sesenta unidades solo 40% de ellas tienen actualizadas sus unidades, acorde a la normativa INEN.

En la ciudad de Ambato el Autor de la presente se contactó con tres diferentes oficinas y dirigentes de las Cooperativas de Transporte Urbano. Se les indico que la entrevista solicitada estaba encaminada para fines académicos para el presente trabajo de titulación. Finalmente se obtuvo una rotunda negativa, a pesar de haber existido oficios formalmente presentados a los dirigentes de estas cooperativas, ellos se negaron de diversas formas a brindar las entrevistas solicitadas.

Dentro de las entrevistas brindadas por los dirigentes de las Cooperativas de transporte Urbano, el autor y entrevistador ha logrado concluir que la apreciación de los transportistas sobre los usuarios del servicio de transporte es casi imperceptible. Los dirigentes proceden acorde a las disposiciones emitidas por el ejecutivo, mas no se solidarizan con las personas de grupos de atención prioritaria implementando accesos adecuados para usar las unidades de transporte. Debido a esa falta empatía para con los usuarios, se violentan sus derechos y no se cumple con la normativa INEN.

### **Entrevistas realizadas a las asociaciones de personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.**

La primera entrevista se realizó al Sr. Luis Romero Álvarez, presidente de la asociación de jubilados de Latacunga, dentro de la entrevista expreso que las unidades de transporte público no cuentan con los accesos adecuados para brindar un servicio de calidad a todos sus usuarios. De tal manera que la responsabilidad recae sobre el órgano administrativo, el cual debe exigir el cumplimiento de la normativa técnica INEN para un mejor resultado. Además mencionó que la indicada asociación no ha tomado muy en cuenta realizar algún tipo de requerimiento al sistema de transporte público urbano porque no han existido quejas por parte de sus socios y por ende no le prestan mucha importancia.

Otra entrevista se realizó a la asociación de no videntes y baja visión de Cotopaxi, la cual fue representada por su presidente el Sr. Ignacio Rentería. Se manifestó que no estaban al tanto de las normas INEN, pero que tenían un proyecto para mejorar el sistema de transporte público urbano para hacerlo de cierta manera más inclusiva. Además las unidades de transporte no son adecuadas para las personas con discapacidad. También indico que principalmente se debe brindar una capacitación a los señores prestadores del servicio,

además de eliminar barreras arquitectónicas que dificultan la movilidad de las personas con discapacidad. El entrevistado indico que ha sido por falta de compromiso y de interés de la asociación para exigir que se cumplan con esta clase de normativas.

El Sr. Marco Taco en calidad de presidente de la Asociación de personas con discapacidad Mercedes de Jesús de la provincia de Cotopaxi, en representación de la misma le facilita al autor una entrevista. En dicha entrevista se dilucida que la asociación como tal tiene conocimiento de la Normativa INEN vigente en el país además de ello se preocupan por exigir que cumplan dentro de la provincia, pero lamentablemente no se aplica.

Además, el Sr. Taco indica que con el acompañamiento de la asociación se logró crear una ordenanza para que en lo posterior todas las unidades de transporte cumplan con todas las normas INEN. También indica que, en especial las personas con discapacidad física, tienen una evidente vulneración de los derechos de usuarios en el servicio de transporte público urbano y que esto es un efecto de no cumplir con la normativa técnica INEN

Finalmente, el autor entrevistado al Sr. Francisco Trujillo, presidente de la asociación de personas con discapacidad y tercera edad “Izamba sin barreras” perteneciente a la ciudad de Ambato. El Sr. Trujillo indico que no tiene conocimiento de la normativa INEN, pero posterior a la explicación del autor indico que las unidades de transporte urbano no cumplen con toda la normativa INEN vigente. Además, indico que gran parte de la responsabilidad recae sobre el GAD de Ambato ya que es el responsable administrativo de implementar las medidas INEN en la ciudad. También indico que las unidades no son aptas para brindar un servicio de calidad.

La Asociación a la que representa ha optado por denunciar las frecuentes denuncias de las violaciones de los derechos de usuarios, pero las autoridades no toman cartas en el asunto. Los dos grupos a los cuales representa la asociación se han visto afectados por el servicio de transporte actual. El grupo más afectado dentro del STPU es el de los discapacitados.

Para la aplicación de la encuesta se ha tomado en cuenta la fórmula para calcular una muestra de una población finita. Por ende la muestra de la población para las ciudades de Ambato y Latacunga es de 38 personas por ciudad, aplicando una fórmula para población determinada y tomando en cuenta que la población de la ciudad de Ambato que usa el transporte público es de 167 171 personas que usan el sistema de transporte público de acuerdo con datos del INEC y 86 404 personas en la ciudad de Latacunga. En total las

personas encuestadas dan un total de 76, que además son todos usuarios del sistema de transporte público de Ambato y Latacunga.

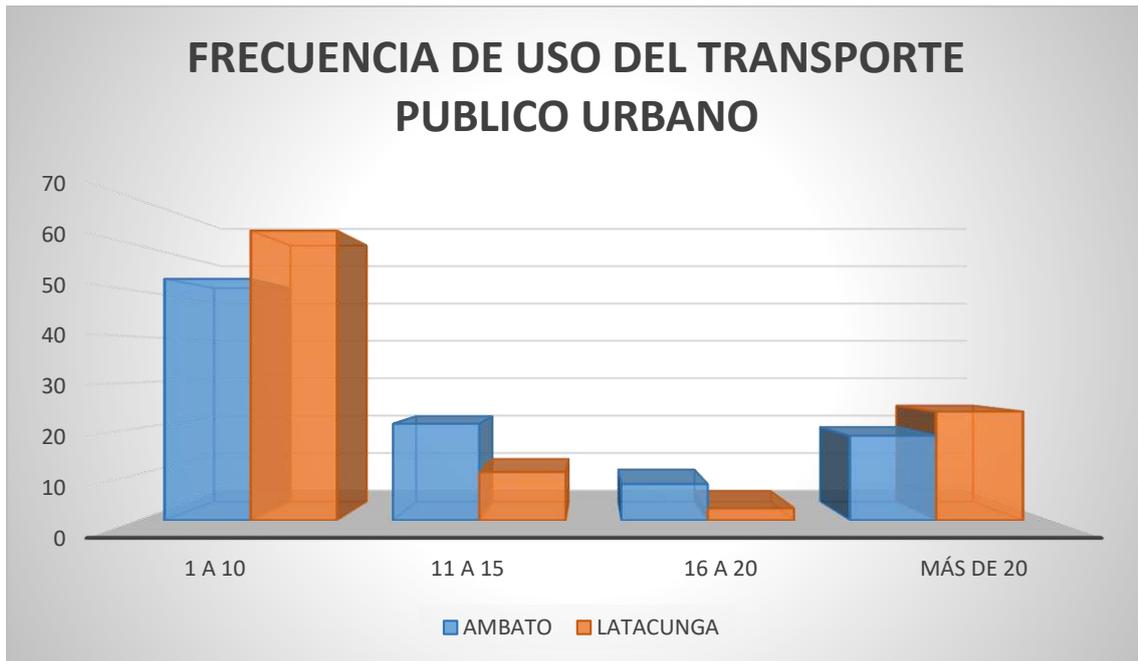
El transporte público urbano es usado por un 12% de personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria. Por lo que se realizó el 12% de encuestas a personas de estos grupos de atención prioritaria en razón de que el 88% será de personas que no pertenecen a estos grupos. Se realizara una encuesta a una asociación de personas de grupos de atención prioritaria para así obtener datos desde las perspectivas de las mismas y se compara estas respuestas con las respuestas de la encuesta aplicada a la muestra de la población de estudio.

Desde la perspectiva de las personas pertenecientes a grupos de atención prioritarios sus derechos dentro del Sistema de Transporte Público Urbano (STPU), son frecuentemente vulnerados. Las personas con vulneración más frecuente de sus derechos de usuarios, son las personas con discapacidad. Esta vulneración de los derechos de usuarios se causa principalmente por la falta de accesos adecuados para las personas con discapacidad física y más precisamente las personas en sillas de ruedas, debido a que no pueden usar el transporte urbano sin ayuda de una tercera persona que le asista.

## Análisis e interpretación de Datos

### Resultados de las encuestas realizadas.-

La primera pregunta de la encuesta se encargara de dilucidar cuantas veces los encuestados usan el sistema de transporte público urbano dentro de un mes.



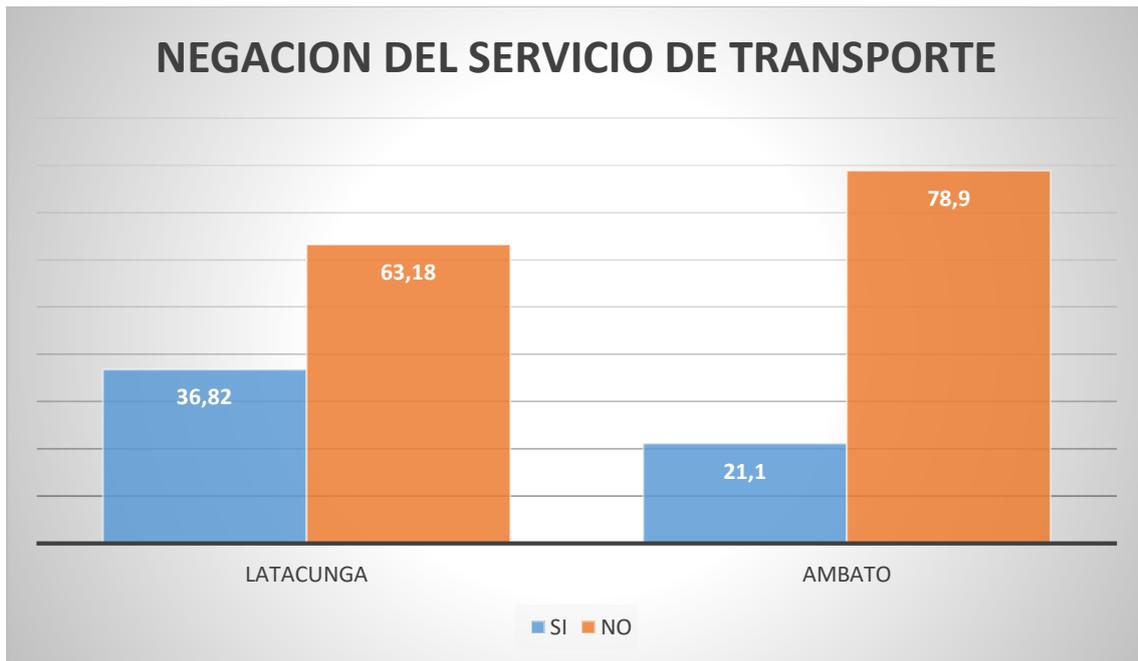
**Gráfico 1: CANTIDAD DE VECES QUE UTILIZA EL STPU**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

En Ambato mensualmente, un 52,6% usa el transporte urbano entre 1 a 10 veces; un 21,04% lo usa entre 11 a 15 veces; el 7,9% usa el transporte urbano de 16 a 20 veces por mes y el 18,41% lo usa más de 20 veces al mes. En Latacunga de las personas encuestadas el 63,12% usa el transporte urbano público entre 1 a 10 veces por mes; el 10,52% lo usa de entre 11 a 15 veces; el 2,63% lo usa entre 16 a 20 veces y el 23,67% usa el transporte urbano público más de 20 veces al mes.

Estos datos denotan que en ambas ciudades no se usa con mucha frecuencia el servicio de transporte público urbano. Si bien el uso de este tipo de transporte se ha visto reducido por la pandemia del COVID 19, también se debe tomar en cuenta que si las personas no lo usan es por la desconfianza este ha generado desde su falta de responsabilidad para con los usuarios.

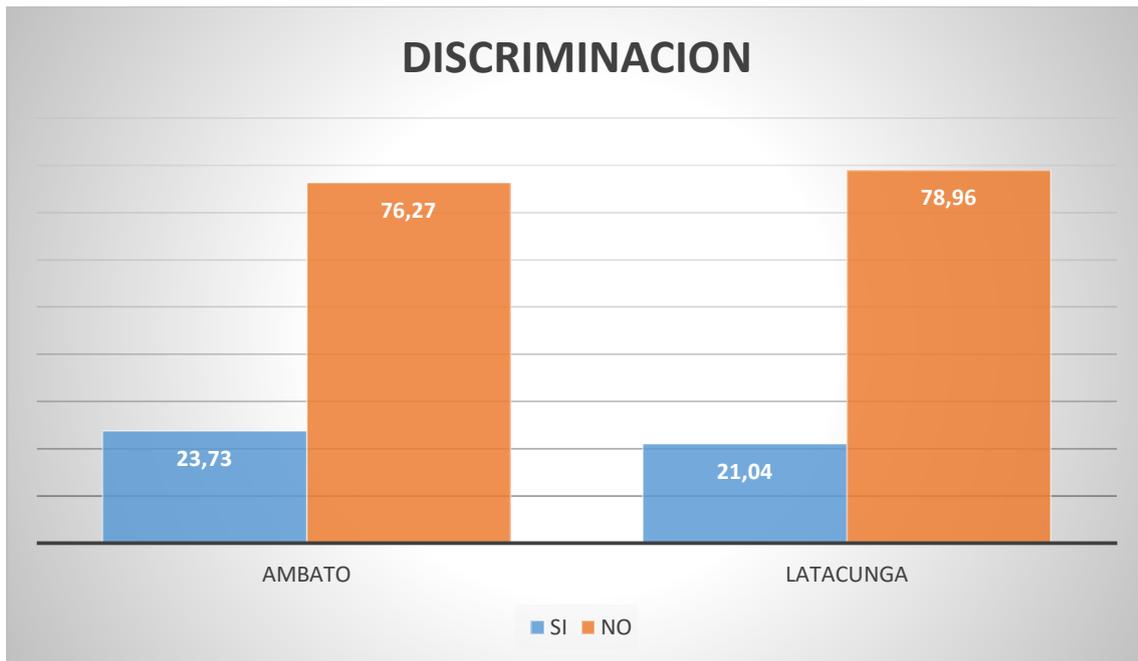


**Gráfico 2: NEGACIÓN DEL USO DEL STPU**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Referente al presente gráfico, cabe indicar el derecho a recibir un adecuado servicio, cualesquiera que este sea debe ser brindado de la mejor manera por parte de los prestadores de este servicio. Tomando en cuenta lo expuesto el índice de negación del servicio de transporte urbano en la ciudad de Latacunga es mayor que en Ambato. En Latacunga el 36,82% y en Ambato el 21,1% de los encuestados ha sido víctima de una vulneración de sus derechos de usuario dentro del servicio de transporte urbano, al ser negada la prestación de este servicio.

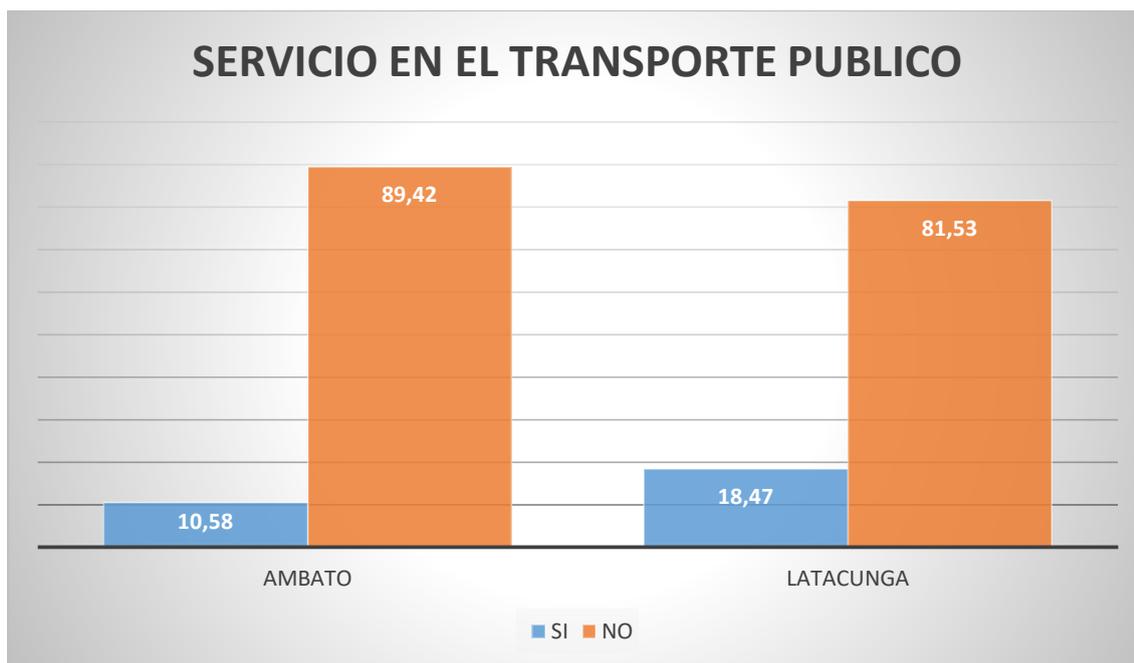


**Gráfico 3: DISCRIMINACION EN EL STPU**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Dentro de esta pregunta lo que se buscó diferenciar, es a que personas se discrimina mayoritariamente dentro del sistema de transporte público y lógicamente también dilucidar si existía una diferencia entre las ciudades sujetas al presente estudio. El índice de discriminación es bastante parecido entre ambas, pues en la ciudad de Latacunga el 21,04% y en Ambato el 23,73% de los encuestados indico haber sufrido algún tipo de discriminación.

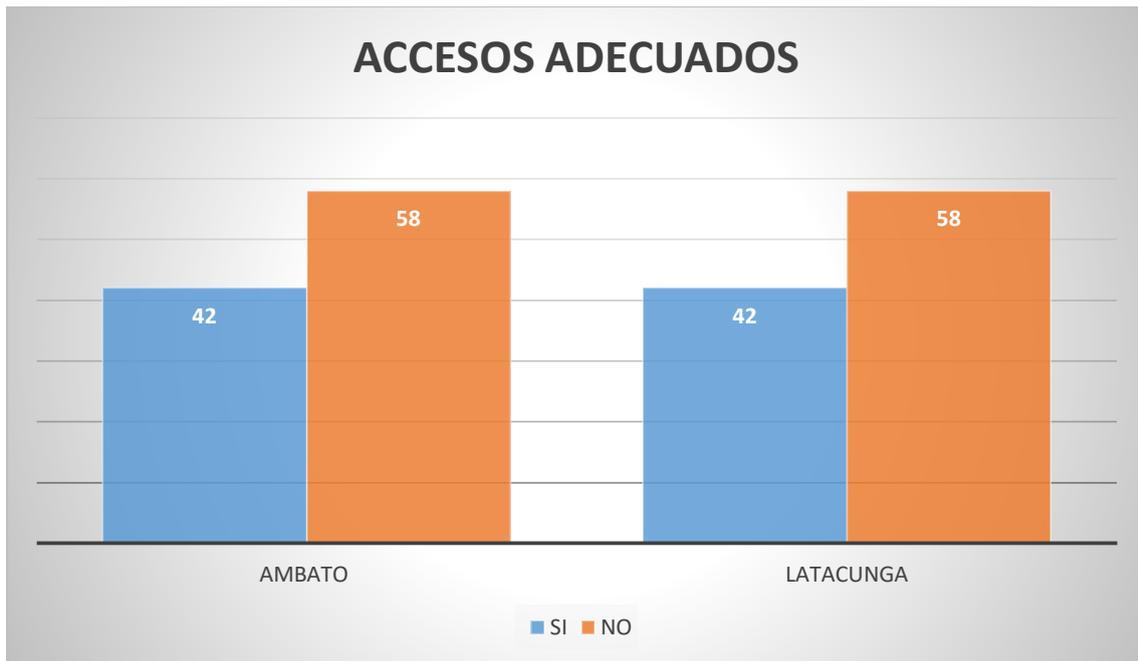


**Gráfico 4: ASISTENCIA DEL PERSONAL DEL TRANSPORTE PUBLICO**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Dentro del servicio de transporte público urbano las personas que se encargan de dar atención al cliente de forma directa el controlador y el chofer de cada unidad de transporte, por lo que son estas personas las que deben asistir a los usuarios del servicio de transporte, es decir esclarecer dudas y brindar un buen trato y servicio. En la ciudad de Ambato solo el 10,58% de los encuestados indico haber sido asistido por los prestadores del servicio, mientras que en Latacunga el 18,47% asegura haber recibido algún tipo de asistencia por parte del chofer o el controlador de la unidad.

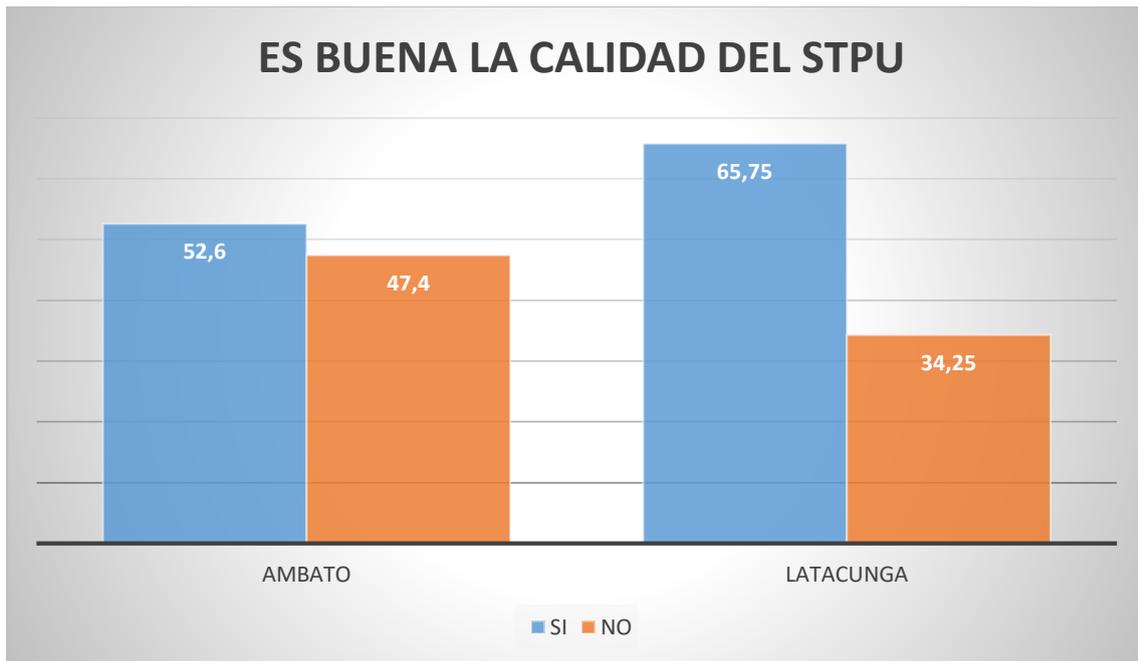


**Gráfico 5: EL STPU Y LA ACCESIBILIDAD**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Dentro de este gráfico se aprecia una evidente similitud de resultados en ambas ciudades de estudio. Esto indica que tanto en la ciudad de Ambato como en la de Latacunga el 42% de los encuestados indicó haber apreciado que las unidades de transporte cuentan con los accesos adecuados para ingresar a las mismas. Pero el 58% de los encuestados en ambas ciudades indicaron que las unidades de transporte carecían de entradas adecuadas para el uso de todos sus usuarios. Esto además indica una falta de apreciación por parte de los ciudadanos en general por la falta de entradas adecuadas para personas con discapacidad física y además la falta de regulación y cumplimiento de las normas INEN, pues estas se encargan de normar las dimensiones adecuadas de las puertas de ingreso y salida, para así garantizar que una persona con discapacidad y más precisamente discapacidad física, pueda acceder a las unidades de transporte público.

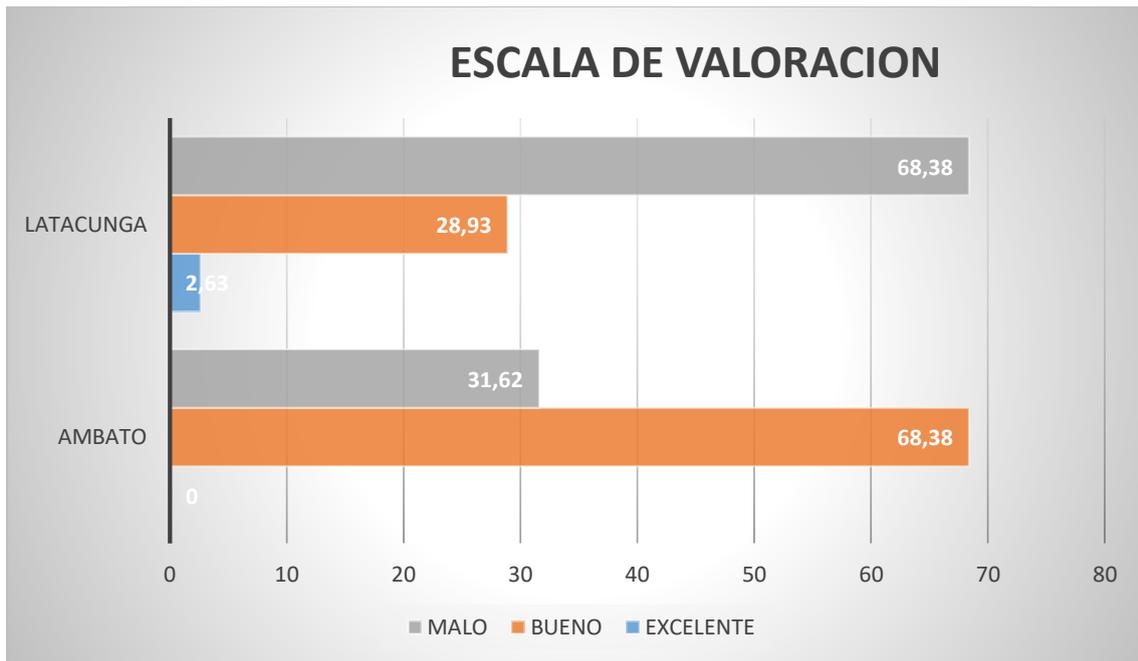


**Gráfico 6: CALIDAD DEL STPU**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Con este gráfico una vez más se puede dilucidar que no todas las personas están de acuerdo con la calidad del servicio de transporte público que se le ha brindado. En Ambato un 52,6% piensa que es un buen servicio mientras que el 47,4% cree que el servicio no es de calidad. Por otro lado en la ciudad de Latacunga se percibe un poco más de satisfacción con el servicio pues el 65,75% indica que el servicio es de calidad y solo el 34,25% indica que no está de acuerdo con la calidad del servicio de transporte público urbano (STPU).



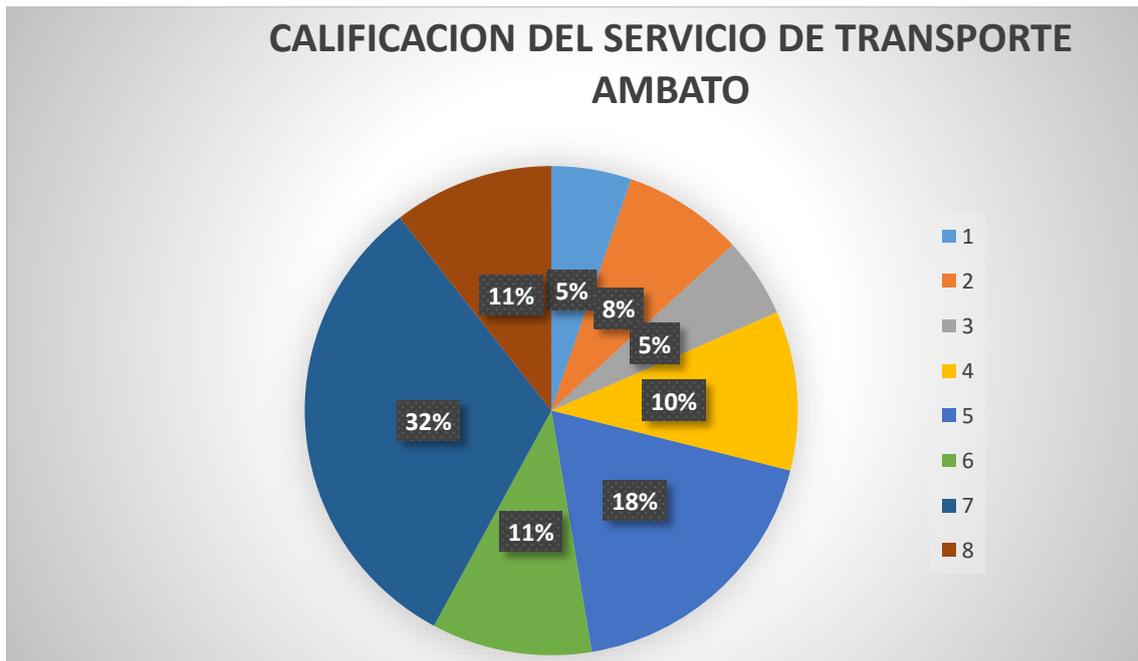
**Gráfico 7: ESCALA DE VALORACION DEL STPU**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Con la Figura N° 8 se puede dilucidar más claramente el valor que las personas le dan al servicio de transporte público de cada ciudad de estudio. Dentro de la gráfica claramente se aprecia una diferencia en la calidad del STPU. En la ciudad de Latacunga un 68,38% cree que el servicio de transporte es malo; un 28,93% cree que es bueno y solo un 2,63% cree tener un excelente servicio.

Al contrario en la ciudad de Ambato el STPU tiene una mejor valoración. El 68,38% cree tener un servicio de transporte bueno. Solo el 31,62 cree tener un STPU malo, pero nadie lo valora como excelente. Por lo que se denota que la ciudadanía tiene un buen concepto del servicio de transporte urbano de Ambato y un mal concepto del STPU de la ciudad de Latacunga.



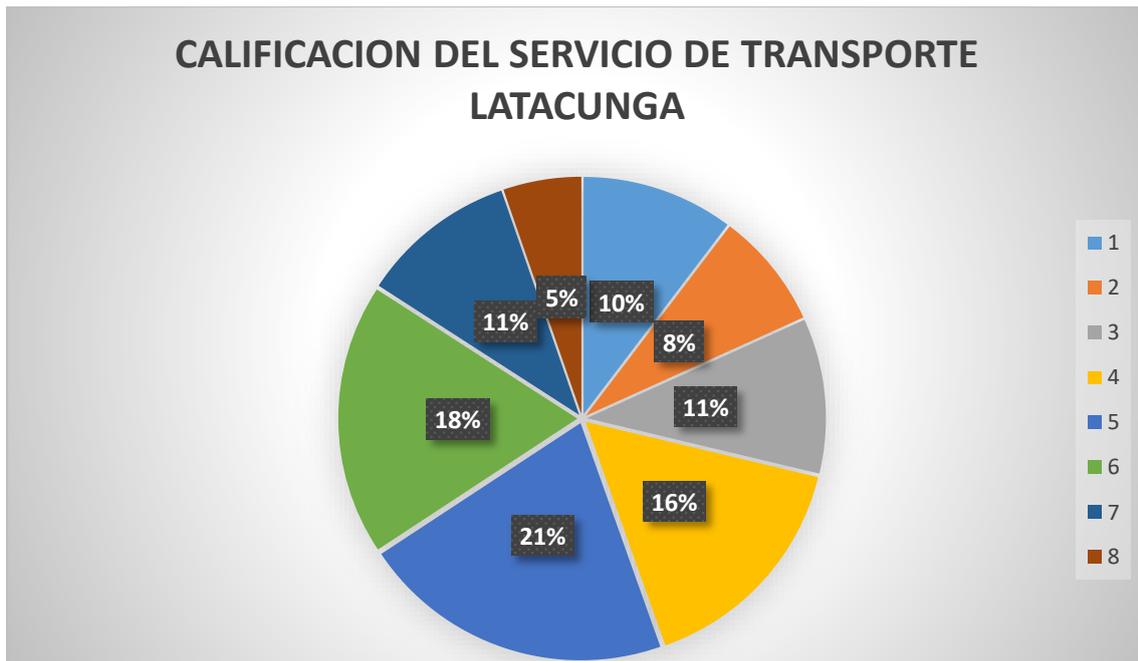
**Gráfico 8: CALIFICACION DEL SERVICIO DEL STPU EN AMBATO**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Se ha visto necesario una calificación del servicio de transporte público urbano de la ciudad de Ambato para esclarecer la perspectiva que tienen los usuarios de dicho servicio.

El 5% de los encuestados le dieron la calificación de 1/10, el 8% le asigno un 2/10, un 5% un 3/10, el 10% un 4/10, el 18% le asigno un 5/10, el 11% un 6/10, la mayoría de encuestados con un 32% le califico con un 7/10 y finalmente solo un 11%le asigno un 8/10. Ninguna de las personas encuestadas califico al sistema de transporte público urbano de Ambato con las más altas puntuaciones que son 9 y 10. La calificación promedio del STPU de Ambato es de 5,4/10.



**Gráfico 9: CALIFICACION DEL SERVICIO DEL STPU EN LATACUNGA**

**Elaborado por: El autor**

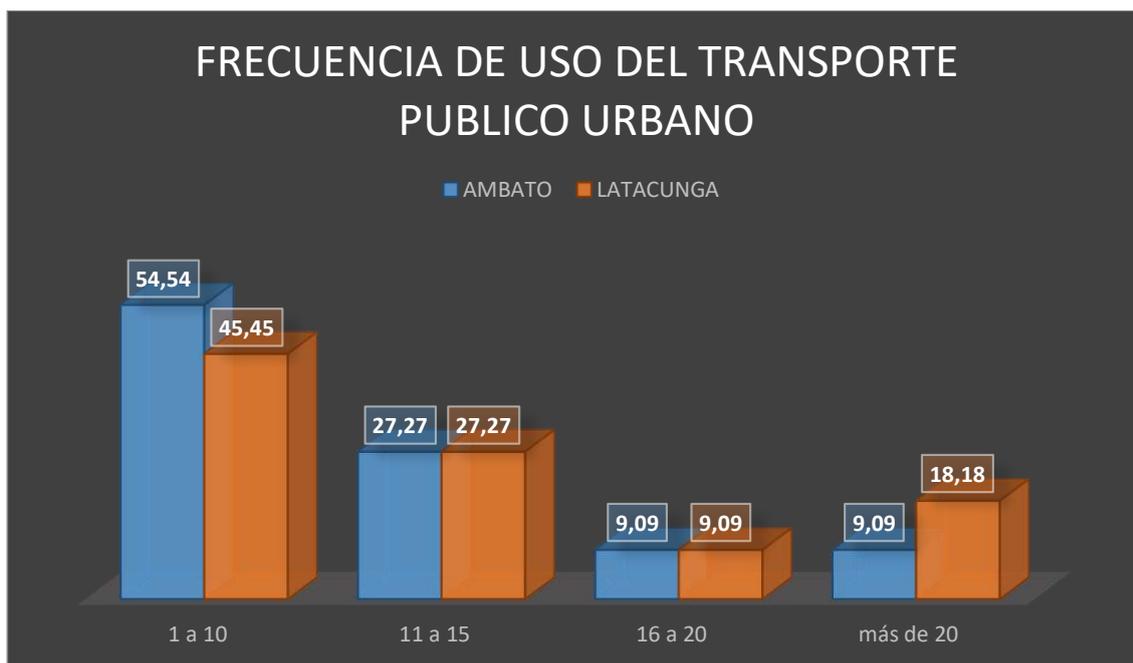
**Fuente: encuestas**

El 10% de los encuestados le dieron la calificación de 1/10, el 8% le asignó un 2/10, un 11% un 3/10, el 16% un 4/10, el 21% que es el mayor porcentaje expresado le asignó un 5/10, el 18% un 6/10, encuestados con un 11% le calificó con un 7/10 y finalmente solo un 5% le asignó un 8/10. Ninguna de las personas encuestadas calificó al sistema de transporte público urbano de Ambato con las más altas puntuaciones que son 9 y 10. La calificación promedio del STPU de Latacunga es de 5,4/10.

De acuerdo a los criterios emitidos dentro de las entrevistas realizadas a diversas cooperativas de transporte urbano y a las asociaciones de grupos de atención prioritaria se concluyó que el grupo que se ve más afectado por la falta de aplicación de la normativa INEN es el grupo de personas con discapacidad. A partir de esta premisa, se realizó una encuesta a algunos de los miembros de esta asociación. No se pudo realizar la encuesta a todos los miembros de esta asociación debido a que no todos usan el sistema de transporte público. De 26 socios activos solo 11 indicaron usar este servicio por lo cual solo se realizó las encuestas a estas 11 personas.

La asociación en donde se aplicó dicha encuesta es la Asociación de personas con Discapacidad Mercedes de Jesús perteneciente a la provincia de Cotopaxi, el 56,7 % de los

socios indicaron que no usaban el transporte público debido a que ya contaban con transporte propio u optaban por otro tipo de transporte. Es por ello que se aplicó la encuesta al 43,3% de los socios. Producto de dicha encuesta se obtuvo los siguientes datos.

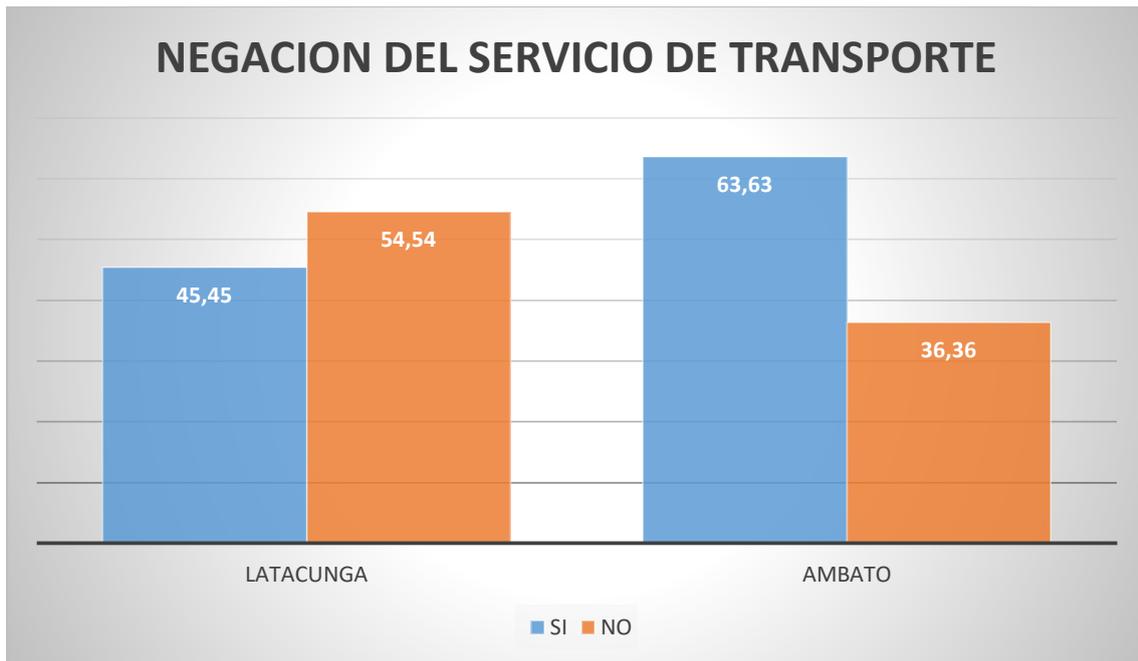


**Gráfico 10: CANTIDAD DE VECES QUE UTILIZA EL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Las personas encuestadas en Latacunga, mensualmente, un 45,45% usa el transporte urbano entre 1 a 10 veces; un 27,27% lo usa entre 11 a 15 veces; el 9,09% usa el transporte urbano de 16 a 20 veces por mes y el 18,18% lo usa más de 20 veces al mes. En Ambato mensualmente, un 54,54% usa el transporte urbano entre 1 a 10 veces; un 27,27% lo usa entre 11 a 15 veces; el 9,09% usa el transporte urbano de 16 a 20 veces por mes y el 9,09% lo usa más de 20 veces al mes.



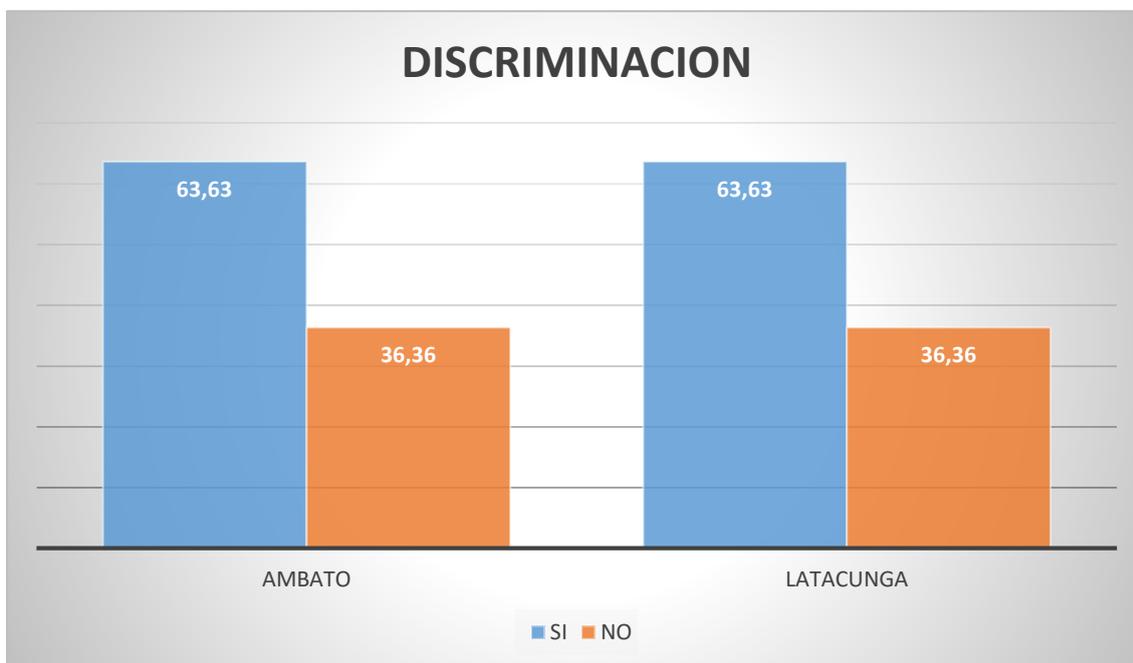
**Gráfico 11: NEGACIÓN DEL USO DEL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

De las personas encuestadas el 45% de los encuestados en Latacunga y 63,63% en Ambato, ha sido víctima de una vulneración de sus derechos de usuario dentro del servicio de transporte urbano, al ser negada la prestación de este servicio.

En ambas ciudades se vulneran los derechos de los usuarios negándoles el acceso a estas personas por falta de implementación de entradas y rampas de acceso adecuadas para personas con discapacidad.

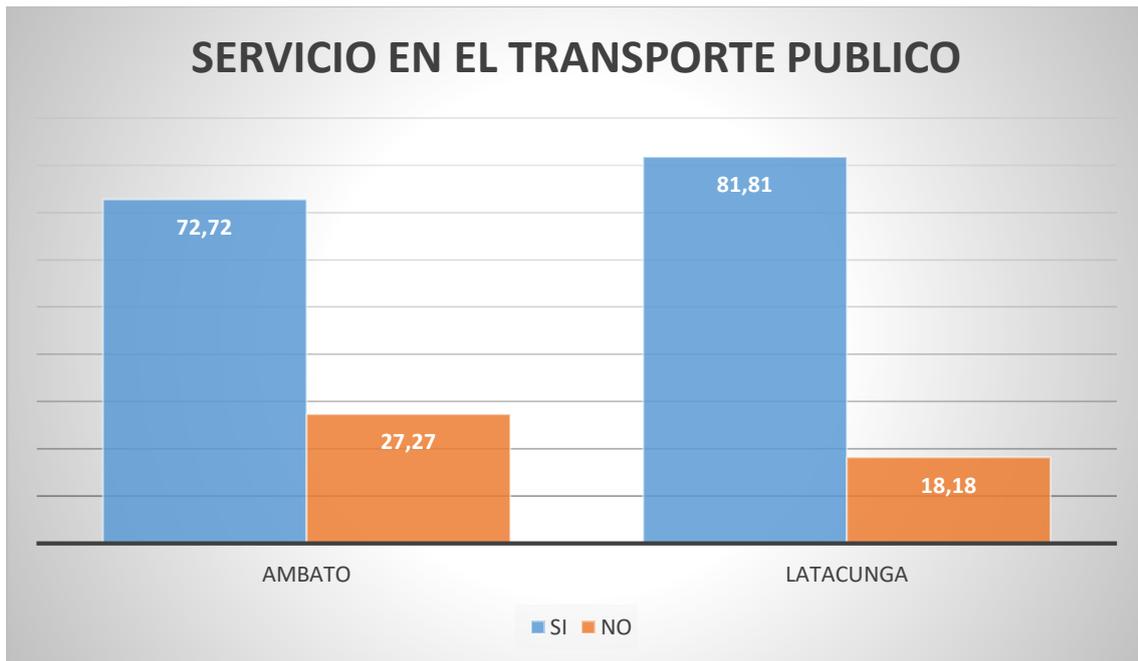


**Gráfico 12: DISCRIMINACION EN EL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

El índice de discriminación es de 63,63%, lo cual indica que un porcentaje importante ha sufrido algún tipo de discriminación dentro del servicio de transporte público en ambas ciudad.

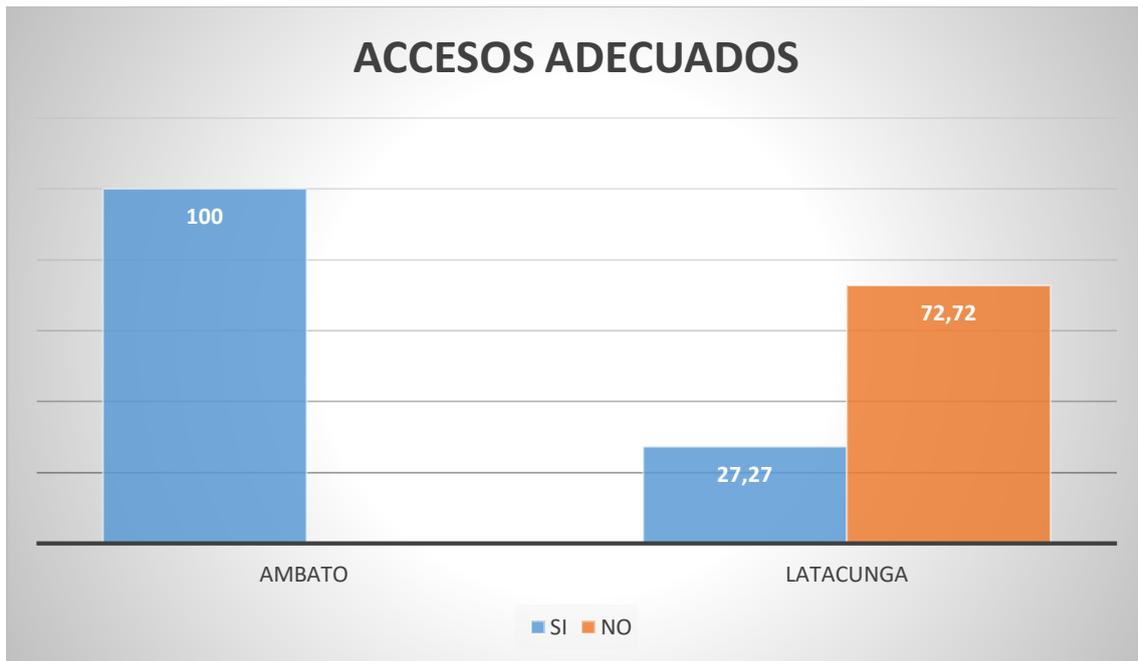


**Gráfico 13: ASISTENCIA DEL PERSONAL DEL TRANSPORTE PUBLICO (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

De las personas encuestadas el 82% indico haber sido asistido por los prestadores del servicio, mientras que el 18% asegura no haber recibido ayuda por parte del personal de las unidades de transporte público de Latacunga. En Ambato el 72,72% indico haber sido asistido por los prestadores del servicio, mientras que el 27,27% asegura no haber recibido ayuda por parte del personal de las unidades de transporte público.

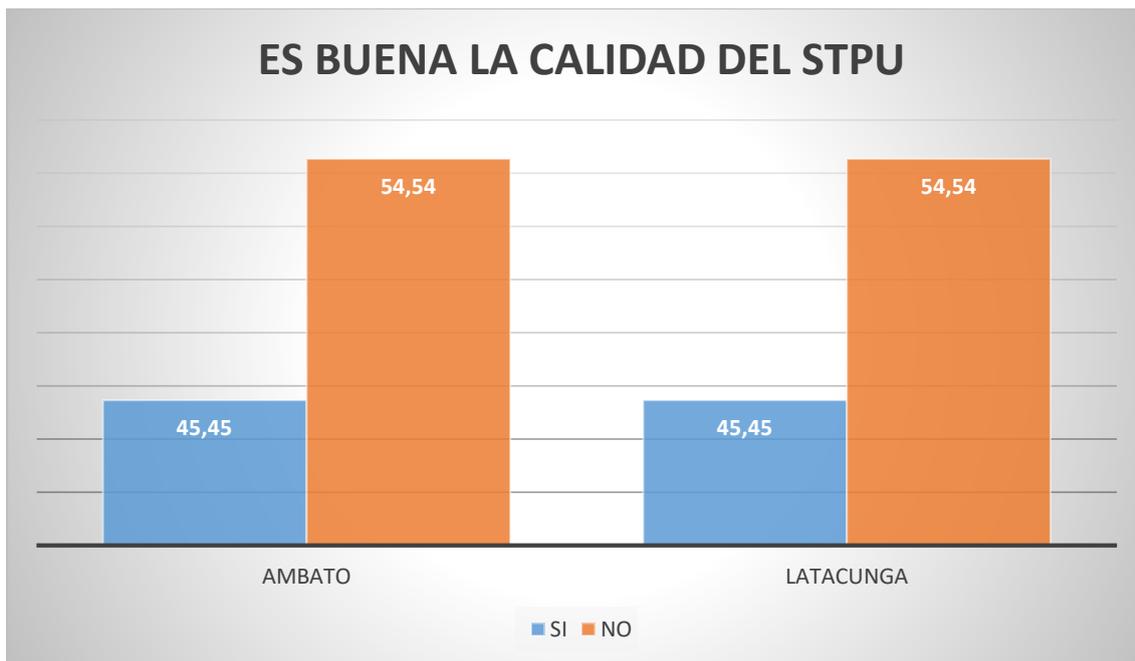


**Gráfico 14: EL STPU Y LA ACCESIBILIDAD (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Pero el 72,72% de los encuestados indicaron que las unidades de transporte de Latacunga carecían de entradas adecuadas para el uso de todos sus usuarios y solo un 27% indicó que las unidades de transporte cuentan con los accesos adecuados. En Ambato el 100% de los encuestados indicó que las unidades de transporte no tienen los accesos adecuados.

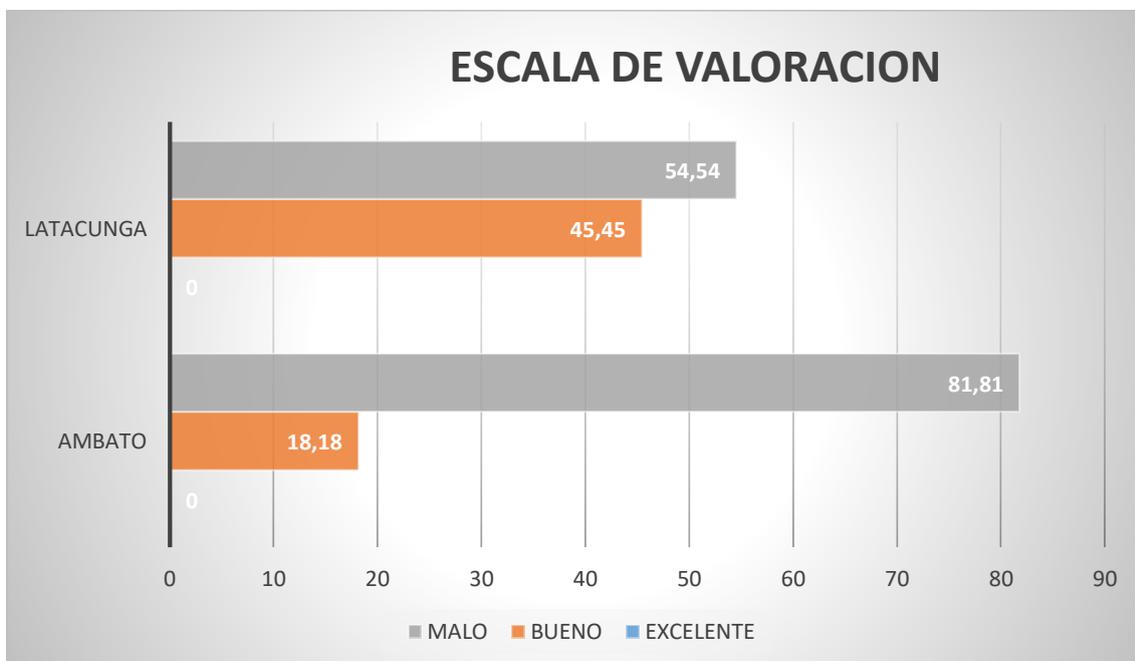


**Gráfico 15: CALIDAD DEL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

En cuanto a la calidad del servicio de transporte urbano de ambas ciudades el 54,54% indico que no es de calidad, frente a un 45,45% que cree que el servicio actualmente es de calidad.



**Gráfico 16: ESCALA DE VALORACION DEL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Dentro de la escala de valoración se puede apreciar que un porcentaje mayor con un 55% cree que el sistema de transporte público es malo, contra un 45% que cree que es bueno y un 0% cree que llega a estándares de excelencia, dentro de la ciudad de Latacunga. Mientras que en Ambato el 81,81% piensa que es malo frente a un 18,18% que cree es bueno. En este grafico se puede observar claramente la desaprobación de los encuestados frente al sistema de transporte público actual.



**Gráfico 17: INACCESIBILIDAD A LAS UNIDADES DE TRANSPORTE (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

Con la figura 18 se trata de exponer que todas las personas encuestadas son más perceptivas en el cumplimiento de las normas INEN pues dentro de ellas se estipula que las unidades de transporte deben tener rampas para que las personas con discapacidad accedan a las unidades. En un 100% estas personas indicaron que ninguna unidad cuenta con estas rampas en el caso de ambas ciudades.

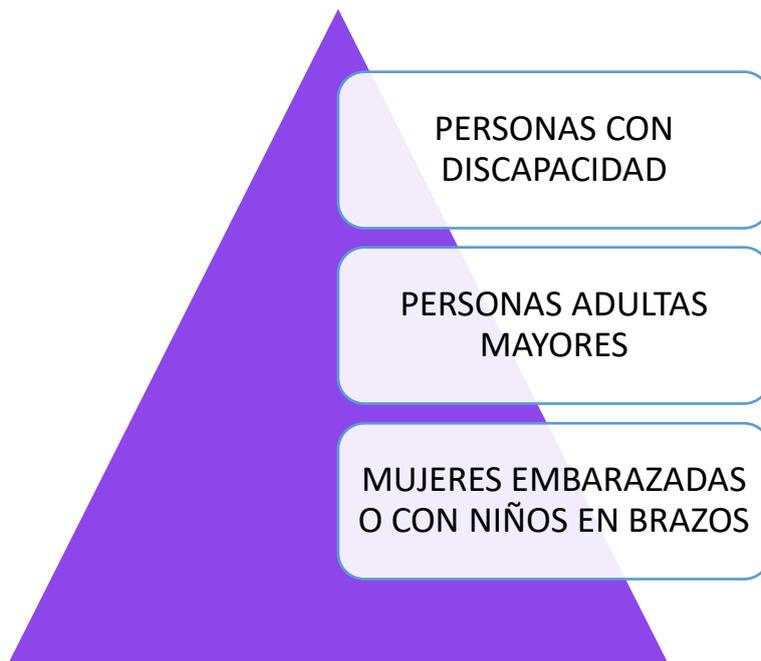


**Gráfico 18: CALIFICACION DEL SERVICIO DEL STPU (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas**

La calificación asignada al transporte público urbano en promedio es de 3,6/10 en Latacunga y en Ambato un promedio de 4/10. En consecuencia por parte de estos grupos de atención prioritaria y más precisamente las personas con discapacidad califican al sistema de transporte como pésimo. En Latacunga el 18,18% le asigno la calificación de 1/10; el 27,27% le califico con 2/10 el; 9,09% le califico con 3/10; un 9,09% lo califico con un 4/10; el 9,09% le asigno un 5/10; otro 9,09% le califico con un 6/10 y finalmente un 18,18% le asigno un 7/10. . En Ambato el 9,09% le asigno la calificación de 1/10; el 9,09% le califico con 2/10 el; 18,18% le califico con 3/10; un 0% lo califico con un 4/10; el 18,18% le asigno un 5/10; otro 27,27% le califico con un 6/10 y finalmente un 18,18% le asigno un 7/10.



**Gráfico 19 PIRÁMIDE DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN EL STPU**

**Elaborado por: El autor**

**Fuente: encuestas y entrevistas**

En la presente pirámide se expone los grupos de atención prioritaria que más son vulnerados sus derechos. En tercer lugar se encuentran las mujeres embarazadas o con niños en brazos las cuales experimentan violaciones de sus derechos como usuarias del transporte público pero en una medida muy baja. El segundo puesto en la tabla lo ocupan las personas adultas mayores porque se les vulneran sus derechos como usuarios negándoles el servicio o irrespetando su asiento preferencial dentro de las unidades de transporte. En la punta de la pirámide se visualiza a las personas con discapacidad, esto debido a que se violentan sus derechos como usuarios de más de una manera, como al negarles el acceso a las unidades de transporte, al no implementar accesos adecuados para que puedan acceder a las unidades de transporte y finalmente al discriminarlos por su condición.

## **Capítulo IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES. –**

-El sistema de transporte público urbano es el motor de la economía de la población de una ciudad. Sin el sistema de transporte público urbano existirían graves falencias dentro del sistema económico en las ciudades de Ambato y Latacunga. El desarrollo económico de una gran parte de la población se paralizaría o estancaría debido a la falta de la movilidad.

-Durante la prestación de servicio de transporte público urbano en las ciudades de Ambato y Latacunga se vulneran varios derechos de usuarios de grupos prioritarios. A pesar de existir las normas INEN para garantizar el acceso y el uso de dicho servicio, no se cumplen por parte de los prestadores del servicio de transporte y los GADs, sobre todo con el grupo de personas con discapacidad, que son las que más se ven afectadas debido a la falta de medidas e irrespeto de los derechos de usuarios en el servicio de transporte público urbano.

-A pesar de existir la normativa técnica INEN para facilitar y dar prioridad a los grupos de atención prioritaria, se hacen caso omiso de las mismas, vulnerando el derecho del trato preferencial de los grupos de atención prioritario. Es así que a pesar de existir asientos preferenciales en la mayoría de unidades de transporte urbano los usuarios que no pertenecen a dichos grupos de atención prioritaria, no respetan estas disposiciones y hacen uso de estos asientos a pesar de las señalizaciones y disposiciones. Como resultado se obtiene que mayormente se ven afectados los grupos de mujeres tanto embarazadas y con niños en brazos, pero además los adultos mayores.

- Las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria, que se ven más afectadas en sus derechos de usuarios son los discapacitados. Esta diferencia se presenta debido a que a muchos discapacitados se les dificulta el acceso a las unidades de transporte. Según las normas INEN cada parada y unidad de transporte deben tener rampas de acceso para estas personas, pero ninguna de las paradas ni unidades de transporte, tanto en Ambato como en Latacunga, cuentan con dichas rampas de acceso.

- La perspectiva de calidad del servicio de transporte público Urbano por parte de los encuestados es muy baja. El promedio baja aún más desde la perspectiva de las personas de

grupos de atención prioritaria ya que se sienten excluidos y discriminados. Dentro de los grupos prioritarios se ven mucho más afectadas las personas con discapacidad.

- El sistema de transporte público urbano no es plenamente de carácter público, pues si bien el sistema es controlado por el ejecutivo desde la unidad de movilidad que es una institución pública; los prestadores del servicio son empresas privadas, a las cuales se les confiere rutas y frecuencias que se encargan de brindar el servicio a la ciudadanía bajo control de instituciones del estado como la Agencia Nacional de Tránsito, (ANT).

## **RECOMENDACIONES.-**

-Al ser el STPU un motor de la economía de las ciudades de estudio, se recomienda que se mejore y se realicen más controles que tengan como finalidad, brindar un mejor servicio, más eficiente y seguro a los usuarios del mismo.

- A la municipalidad del cantón Ambato y Latacunga, que son los encargados de administrar y tienen competencia en materia de tránsito, se les recomienda cumplir y hacer cumplir las normas INEN, debido a que estas normas velan por facilitar el acceso a todas las personas incluyendo a las que pertenecen a grupos de atención prioritaria. Además se preocuparse del control de las frecuencias y horario de cada unidad de transporte, para que así se brinde un mejor servicio a los usuarios.

- A los prestadores del STPU, se les recomienda ejercer un adecuado control de las unidades y el servicio que prestan, pues según el estudio realizado se puede percibir muchas irregularidades durante la prestación del mismo. Como ejemplo es el irrespeto de los asientos preferenciales, los cuales son usados por cualquier persona y al momento de necesitarlo una persona de los GAP, no pueden acceder a él debido a que se encuentran ocupados.

- Igualmente se reitera que los prestadores del STPU deben ejercer un mayor control durante la prestación del servicio. También se hace hincapié en que no se debe negar el servicio de transporte a nadie. Es por ello que se hace un llamado de atención a los conductores de las unidades, debido a que según el estudio realizado se ha detectado que muy frecuentemente se niega la prestación del STPU a las personas discapacitadas.

- Luego de las bajas calificaciones del STPU emitidas por los usuarios de transporte, se recomienda a la unidad nacional de movilidad, a los GADs y a las cooperativas de transporte trabajar en conjunto para mejorar el sistema de transporte público urbano. Por otra parte también se recomienda que se exija el cumplimiento de toda la normativa técnica INEN con respecto al servicio de transporte público urbano, para así garantizar un servicio de calidad para todos los usuarios de este servicio.

## MATERIALES DE REFERENCIA

### Bibliografía

- 1)-Asamblea Nacional del Ecuador. (13 de octubre del 2011) artículo 4, numeral 5 Ley Orgánica de defensa del consumidor (ley n°21).
- 2)-Asamblea Nacional del Ecuador.(31 de diciembre del 2014) artículo 47, 55, 68 y 81. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y seguridad vial (ley n°1).
- 3)-Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica De La Policía Nacional, Ley 109, Registro Oficial 368 de 24-jul-1998, Última modificación: 20-ago-2008 Art. 4 lits. b y –
- 4)-Bolaños M. (2018) El derecho humano al acceso al transporte público para las personas con discapacidad física en la ciudad de Quito. Pp.106-107.
- 5)-Blogna, S. (julio - diciembre de 2018) Accesibilidad física en el transporte para personas con discapacidad y el accionar del Poder Judicial en Argentina. Una mirada desde la rendición de cuentas horizontal; Recuperado de: Revista del instituto de ciencias jurídicas de puebla, México. ISSN 1870-2147. NUEVA ÉPOCA VOL. 12, No. 42. p.251
- 6)-Ceriani, L., Obiols, J. y Stolkiner, A. (2010). Potencialidades y obstáculos en la construcción de un nuevo actor social: las organizaciones de usuarios. p.72, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/000-031/579>
- 7)-CONSULTRANS. (2001) Necesidades formativas en el sector del transporte público por carretera (p.4) recuperado de: [https://www.fomento.gob.es/recursos\\_mfom/formacion.pdf](https://www.fomento.gob.es/recursos_mfom/formacion.pdf)
- 8)-De Rus, G. (1991) Análisis del mercado de servicios de transporte público en España: costes, demanda, precios y nivel de calidad. Universidad de las Palmas. p 230.

- 9)-Echaide, J y Lara, R., (2006) Consumo y Derecho: Elementos jurídico-privados del Derecho de consumo. p 43
- 10)-Erazo, S., Calle, R., Ordoñez L., Ochoa, M., Correa, L., Quizhpe, O., Gonzalez, J., Burneo, A., Torres, X., Ojeda, J., Gonzalez, A. (2019) Derechos de los grupos de atención prioritaria. p.176
- 11)-Escola, H. (1967) Tratado Teórico – Práctico de los Recursos Administrativos, Edición DePalma. p. 400.
- 12)-Fernández, F. (2000) Transporte público de viajeros y accesibilidad en la provincia de Albacete. Universidad de Castilla de la Mancha. pp 13-17
- 13)-García, I. (23 de abril de 2018) <https://www.economiasimple.net/glosario/consumidor>
- 14)-González, Hernández Y Sánchez (2001) La pluralidad de los grupos vulnerables: un enfoque interdisciplinario. pp. 225-226
- 15)-Gutiérrez, L.(2013)Transporte público de calidad y la movilidad urbana, pp, 2-6  
recuperado de:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/\\$FILE/Transporte\\_p%C3%BAblico\\_de\\_calidad\\_y\\_la\\_movilidad\\_urbana.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf)
- 16)-Hauriou, M. (1899) La gestión administrativa. p. 129
- 17)- Hernández, M. (2017) El transporte público y la calidad de vida en México, publicado el 8 de abril de 2017, recuperado de: <https://www.milenio.com/opinion/maria-doris-hernandez-ochoa/columna-maria-doris-hernandez-ochoa/el-transporte-publico-y-la-calidad-de-vida-en-mexico>
- 18)-Holzmann y Jorgensen. (2000). Pág. 113. Desafíos conceptuales para la Política de Protección Social frente a la pobreza en Colombia. ISSN: 0123-885X. Disponible en: internet:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5751114>.
- 19)-Horkunova, I. (2015) “Contratos de consumo y protección del consumidor en la nueva realidad del mercado europeo” p. 8
- 20)- INEN (2010) “NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 205:2010 VEHÍCULOS AUTOMOTORES. BUS URBANO. REQUISITOS” Quito Ecuador.

- 21)-Lasarte, C. (2010) “Manual sobre protección de consumidores y usuarios”, Ed. Dykinson , p. 82-Horkunova, I. (2015) “Contratos de consumo y protección del consumidor en la nueva realidad del mercado europeo” p. 8
- 22)-Matilla, A. (2008) Derecho Administrativo y servicio público, trazos inconclusos desde una perspectiva histórica. pp. 386-387
- 23)-Oña, F. (2008). Grupos de atención prioritaria en la nueva Constitución. Recuperado el 27 de enero del año 2016, de Voltairenet.org: <http://www.voltairenet.org/article157889.html>
- 24)-Pinto A. y Espinoza I.(2004)Transporte público urbano, p. 5, Recuperado de: <https://www.academia.edu/18173976/222356494-Transporte-Publico-Urbano-Parte-01-Introducao>
- 25)-Pipaón, J.(2010) Derechos de los consumidores y usuarios. Lex Nova España. p 28
- 26)-Quispe A. (2018) Vulneración de derechos humanos a los usuarios del servicio de transporte, caso de estudio transporte público urbano de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. p.31
- 27)-Rey, J. (1992) Los Derechos del Usuario y la comunicación, p. 7, Recuperado de: [http://www.gumilla.org/biblioteca/bases/biblo/texto/COM199277-78\\_4-11.pdf](http://www.gumilla.org/biblioteca/bases/biblo/texto/COM199277-78_4-11.pdf)  
-Rodríguez X., Muñoz A. y Canosa R. (2008) “Derecho de los consumidores y usuarios: una perspectiva integral.” Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=sMLXWM2sCCUC&pg=PA77&dq=derechos+de+usuario+tesis+doctoral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjb09rb473mAhXD01kKHTE9B3YQ6AEIMDAB#v=onepage&q&f=true>
- 28)-Romero, J. (14 de Julio de 2006). El Transporte Público en Latacunga. La Gaceta, pág. 4
- 29)-Rueda, L. (2014) Vulneración de los Derechos del anciano/a por falta de aplicación de la Ley, en la ciudad de Ambato en el período 2013-2014. p.105
- 30)-Saritama, C. (2017) Desarrollo jurisprudencial de la corte constitucional ecuatoriana respecto de los Derechos de los grupos de atención prioritaria. Revista investiga UTPL VI memorias 2017. p.151

- 31)-Sarmiento, J. (1999) Concesiones de Servicios Públicos, Buenos Aires. p.83, Segunda edición
- 32)-Sánchez, J. (2016) Ante las necesidades de información de los usuarios del transporte público urbano en Murcia, se propone la creación de un canal de comunicación p.2
- 33)-Soria G. (2016) Calidad de servicio de transporte público urbano y los Derechos constitucionales de los adultos mayores en el Cantón Latacunga. p. 118
- 34)- Tambussi, C. (2014) Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. pp, 5-7. Recuperado de: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/38/860>
- 36)-Vasquez, C. (2017) Manual de Los Derechos de Usuarios y Consumidores Gherzi Weingarten, p.33
- 37)-Vayas, J. (2011) El incumplimiento de las normas del INEN en la fabricación de las carrocerías de transporte público, vulnera el derecho al a accesibilidad al transporte de las personas con discapacidad, en las cooperativas de transporte urbano del cantón Ambato en el periodo noviembre 2010 mayo 2011. p. 174



6) ¿Conoce los beneficios que tiene dentro del transporte público, al pertenecer a grupos de atención prioritario?

SI

NO

7) ¿Siente que no ha obtenido un servicio de calidad, por parte de los prestadores de servicio de transporte público urbano?

SI

NO

8) ¿Los buses urbanos cuentan con fácil acceso para personas con discapacidad?

SI

NO

## **Certificados de las personas entrevistadas**

Latacunga, 24 de julio de 2021

### **Certificado**

Yo, Sinchiguano Culqui Fabián con CC. N° 050200031-8, certifico que brinde una entrevista al Sr. Juan Pablo Jiménez Sánchez estudiante de la carrera de Derecho, con fines académicos, investigativos y para integrar la información obtenida de la misma, dentro de su trabajo de titulación.

Atentamente.

Sr. Fabián Sinchiguano C.

C.C. 050200031 8

Telf..cel. 0999831371



---

ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LA TERCERA EDAD IZAMBA SIN BARRERAS"  
ASOCIACIÓN JURÍDICA SEGÚN RESOLUCIÓN No.- 006-NOV. 2015  
FILIAL A FENEDIF SEGÚN RESOLUCIÓN MIES-CZ-9-DDQC-2020-0031-OF  
DIRECCIÓN: Calle Ricardo Callejas s/n y Pedro Vascones , en Izamba Cantón Ambato;  
En Quito: Calle Jodoco Ricke No. N13-107 y Sodiro Barrio El Dorado  
Teléfonos : Nos. 032854691, 022542710; 0999657510:0998851992;  
E-MAIL: [francisco.trujillo62@gmail.com](mailto:francisco.trujillo62@gmail.com); [luisfranciscotrujilloparedes@yahoo.es](mailto:luisfranciscotrujilloparedes@yahoo.es)

---

AMBATO 24 DE JULIO DEL 2021

**CERTIFICADO**

Yo Luis Francisco Trujillo Paredes con CC N 1800079749 certifico que brinde una entrevista al Sr Pablo Jiménez Sánchez estudiante de la carrera de Derecho, con fines académicos investigativos y para integrar la información obtenida de la misma ,dentro de su trabajo de titulación

Atentamente

ECO. MGTR. AB. FRANCISCO TRUJILLO PAREDES

CC. CARNE DE DISCAPACIDAD No.- 1800079749  
Presidente ASOCIACIÓN IZAMBA SIN BARRERAS  
Teléfonos N 0999657510

Salcedo, 8 de julio de 2021

Certificado. –

*Mario Antonio Foa Foa* con CC. N° 1715418909 certifico que brinde una entrevista al Sr. Juan Pablo Jiménez Sánchez estudiante de la carrera de Derecho, con fines académicos, investigativos y para integrar la información obtenida de la misma, dentro de su trabajo de titulación.

Atentamente

*Mario Antonio Foa Foa*  
C.C. 1715418909  
Telf. cel. 0983205418

Latacunga, 8 de julio de 2021

Certificado. -

Washington Patricio Sampedro Toapanta con CC. N.º0502036536 certifico que brinde una entrevista al Sr. Juan Pablo Jiménez Sánchez estudiante de la cámara de Derecho, con fines académicos, investigativos y para integrar la información obtenida de la misma, dentro de su trabajo de titulación.

Atentamente



Washington Patricio Sampedro Toapanta  
t fmpedro

C.C. 0502036536

Telf, cel. 0983240839

Latacunga, 24 de julio de 2021

## Certificado

Ignacio Rentería, presidente de la asociación de personas con discapacidad visual y baja visión de Cotopaxi, brindo una entrevista al Sr. Juan Pablo Jiménez Sánchez estudiante de la carrera de Derecho, con fines académicos, investigativos y para integrar la información obtenida de la misma, dentro de su trabajo de titulación.

Atentamente.

Sr. Ignacio Rentería.

**Presidente.-**

Telf..cel. 0999170976

#### **Preguntas realizadas en las entrevistas.-**

¿CONOCE LO QUE ES LA NORMATIVA TÉCNICA INEN EN EL PAÍS?

¿LOS ASIENTOS PREFERENCIALES ESTAN DISPONIBLES CUANDO LAS PERSONAS DE GRUPOS PRIORITARIOS LAS NECESITA?

¿DE QUE FORMA Y EN QUE MEDIDA CREE UD. QUE EL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO DE LA CIUDAD VULNERA LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS CORRESPONDIENTES A LAS PERSONAS DE ATENCION PRIORITARIA?

¿CONOCE UD LA NORMATIVA TECNICA EMITIDA POR EL INEN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL TRANSPORTE?

¿QUE ACCIONES O MEDIDAS CREE UD. QUE SE DEBEN TOMAR POR PARTE DE LAS AUTORIDADES QUE DIRECCIONAN EL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DENTRO DE LA CIUDAD?

¿CREE UD. QUE TODAS LAS UNIDADES DE TRANSPORTE PUBLICO SON APTAS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS USUARIOS?

¿QUE ACCIONES HA TOMADO LA INSTITUCION A LA QUE REPRESENTA UD. PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO?

RESPUESTAS.-

#### **Entrevista a Luis Romero Álvarez.-**

Luis Romero Álvarez presidente de la asociación de jubilados de Latacunga indicó dentro de la entrevista brindada que a los adultos mayores dentro de su asociación no se les ha vulnerado ningún derecho de usuario dentro del transporte público urbano. Además en que técnica INEN no por parte de LOS operadores del servicio de transporte público urbano debido a que no cuentan con los accesos adecuados para que toda clase de personas usen el nombrado servicio indicó además Qué hace falta un control por parte de los organismos de tránsito. Dentro de la asociación de jubilados de Latacunga no se ha tomado como importante el transporte urbano debido a que ninguno de sus miembros ha sido víctima de la vulneración de los derechos Cómo usuario del transporte.

#### **Entrevista a Patricio Sampedro**

El señor Patricio Sampedro, que de la Cooperativa Cyti bus, indicó que no se han vulnerado los derechos de los usuarios en sus unidades de transporte. Las unidades cuentan con todas

las medidas y normas técnicas INEN. Además Indicó que todos los choferes de las unidades de transporte cuentan con la capacitación adecuada para asistir a las personas con discapacidad acceder a las unidades. Señaló que de ninguna manera se violentan los derechos de los usuarios de grupos de atención prioritaria. Lo que siempre se trata de precautelar es el bienestar de los usuarios. También mencionó que la responsabilidad del cumplimiento de las normas INEN recae en la administración del GAD de la urbe.

### **Entrevista a Marco Taco**

El señor Marco Taco presidente de la asociación De personas con discapacidad Mercedes de Jesús señaló que las personas con discapacidad son un grupo que ha sido discriminado en el transporte público toda la vida. Se ha irrespetado toda la normativa técnica INEN, Pues los órganos de control no hacen respetar dicha normativa y también es una falla de las asociaciones de con discapacidad el no exigir el cumplimiento de la normativa para así tener un pleno acceso al transporte urbano sin que se vulneren los derechos de las personas con discapacidad. Indicó que desde la asociación se ha gestionado ordenanzas municipales para que se cumplan las normativas técnicas, pero hacen caso omiso a pesar de ser un grupo de atención prioritaria. Una de las formas en las cuales la asociación exige el cumplimiento y la no vulneración de sus derechos es mediante la interposición de denuncias cuando el caso lo amerite pero el Señor Taco señaló que poco pueden hacer las sanciones si los choferes y controladores de las unidades de transporte no cambian su idea de servicio para con las personas de grupos de atención prioritaria.

### **Entrevista a Ignacio Rentería**

El señor Ignacio Rentería presidente de la asociación de personas con discapacidad visual y baja visión de Latacunga, Índico que principal desventaja en el transporte urbano y en la movilidad de las personas con discapacidad visual son las barreras arquitectónicas las cuales impiden el libre movimiento de este grupo de personas. Señaló Qué son constantemente afectados debido A que por su condición les es difícil es transporte. Sé que las principales personas que vulneran sus derechos son los choferes de las unidades de transporte porque no están capacitados para dar el servicio a las personas de este grupo de atención prioritaria. Finalmente indicó el gobierno autónomo descentralizado de Latacunga en conjunto con los organismos encargados del transporte público deben facilitar los accesos para que las personas con discapacidad puedan usar tranquilamente el servicio y de esta manera no vulnerar sus derechos de usuarios. Dentro de las acciones que toma esta

asociación para hacer respetar los derechos de las personas con discapacidad están las denuncias a los órganos administrativos del transporte público, pues esperan de esta forma se respete a las personas con discapacidad, pero por el contrario estos órganos administrativos hacen caso omiso.

### **Entrevista a Fabián Sichiguano**

El presidente de la cooperativa de transporte urbano Sultana de Cotopaxi El señor Fabián Sichiguano, dentro de la entrevista indicó no conocer la normativa INEN que rige la calidad del servicio de transporte público y la accesibilidad de los usuarios de transporte. Posterior a ver Aclarado dicha normativa expresó que no se cumple, debido a que la unidad de movilidad no exige en concreto las rampas de acceso para personas con discapacidad debido a que no existen ninguna parada especial para recoger a las personas con discapacidad y Por ende la implementación de estas rampas en las unidades de transporte sería inútil. De cierta forma la responsabilidad de la implementación de los accesos adecuados para el uso del transporte público por parte de los usuarios de atención prioritaria y más concretamente las personas con discapacidad, recae en los órganos administrativos de la ciudad pues son los obligados a construir las paradas especiales para que las personas con discapacidad puedan acceder al transporte público.

### **Entrevista a Luis Trujillo.-**

El señor Luis Trujillo presidente de la asociación de personas con discapacidad y de la tercera edad, IZAMBA SIN BARRERAS, Índico que principal desventaja en el transporte urbano y en la movilidad de las personas con discapacidad visual son las barreras arquitectónicas las cuales impiden el libre movimiento de este grupo de personas. Señaló Qué son constantemente afectados debido A que por su condición les es difícil es transporte. Sé que las principales personas que vulneran sus derechos son los choferes de las unidades de transporte porque no están capacitados para dar el servicio a las personas de este grupo de atención prioritaria. Finalmente indicó el gobierno autónomo descentralizado de Latacunga en conjunto con los organismos encargados del transporte público deben facilitar los accesos para que las personas con discapacidad puedan usar tranquilamente el servicio y de esta manera no vulnerar sus derechos de usuarios. Dentro

de las acciones que toma esta asociación para hacer respetar los derechos de las personas con discapacidad están las denuncias a los órganos administrativos del transporte público, pues esperan de esta forma se respete a las personas con discapacidad, pero por el contrario estos órganos administrativos hacen caso omiso.

