

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Administrador/a público/a

AUTORES: Carmen Lucía Reina Chugá

Jorge Luis Torres Tigre

TUTORA: PhD. Gabriela Carla Cuadrado Barreto

TULCÁN-ECUADOR

2019

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que los estudiantes: Carmen Lucía Reina Chugá con el número de cédula 040164036-2 y Jorge Luis Torres Tigre con número de cédula 172147432-6 han elaborado el trabajo de titulación: “Análisis de la Descentralización de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



.....
PhD. Cuadrado Barreto Gabriela Carla
TUTORA




.....
Msc. Zapata Muñoz Sofía
LECTORA

Tulcán, 23 de agosto de 2019

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Administrador Público en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotros, Carmen Lucía Reina Chugá y Jorge Luis Torres Tigre con cédulas de identidad número 040164036-2 y 172147432-6 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



.....
Carmen Lucía Reina Chugá
AUTORA

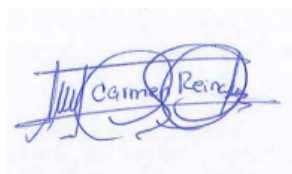


.....
Jorge Luis Torres Tigre
AUTOR

Tulcán, 23 de agosto de 2019

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Carmen Lucía Reina Chugá y Jorge Luis Torres Tigre declaramos ser autores de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la Descentralización de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montufar” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



.....
Carmen Lucía Reina Chugá
AUTORA



.....
Jorge Luis Torres Tigre
AUTOR

Tulcán, 23 de agosto de 2019

AGRADECIMIENTO

El más sincero agradecimiento a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, alma mater de la educación superior, por el apoyo brindado a través de estos años de formación, donde tengo la oportunidad de obtener una profesión.

A los docentes y personal administrativo de la carrera de Administración Pública que me han acompañado en este largo camino, brindándome su orientación, con ética y profesionalismo para adquirir nuevos conocimientos.

Al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar por la colaboración oportuna de información indispensable para llegar al término del presente trabajo de investigación.

Igualmente, a la tutora PhD Gabriela Cuadrado, por sus reflexiones y sugerencias, a la lectora MSC. Sofía Zapata por su amistad y facilidades proporcionadas, a la comisión revisora de tesis por las observaciones y ayuda para la realización de este proyecto.

Un trabajo de investigación merece el apoyo vital y reconocimiento que nos entregan las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer de todas las maneras posibles.

Por ello, mi gratitud a Dios por otorgarme la sabiduría e inteligencia necesaria para vivir cada día de mi vida y poder culminar esta etapa estudiantil con esmero. A mis padres Luz Chugá y Eduardo Reina por sus consejos, por ser mi guía en el camino de la vida, a mi compañero de vida Eduardo Martínez y mi hija Alessia Martínez mi motor y aliento porque han estado ahí dándome su apoyo incondicional, su cariño. ¡Los amo!

Carmen Lucía Reina Chugá

AGRADECIMIENTO

Para realizar esta tesis de la mejor manera, fue necesario el apoyo de muchas personas a las cuales quiero agradecer.

Quiero empezar por agradecer a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por ser la sede de todo el conocimiento, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Al personal docente y administrativo de la Carrera de Administración Pública que con su apoyo, conocimientos y sabiduría me motivaron a terminar mis estudios con éxito.

Al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar por abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su institución.

Asimismo, agradezco a mi tutora PhD Gabriela Cuadrado, por su gentileza, conocimiento, colaboración y paciencia para ayudarnos a culminar esta bonita experiencia, a la MSC. Sofía Zapata lectora de este proyecto de investigación, quien ha motivado y apoyado mi formación académica, así también, al comité de revisión de tesis por sus consejos valiosos en beneficio de este proyecto de tesis.

Debo agradecer de manera muy especial y sincera a mi madre María Tigre y mi padre José Mora quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, brindándome su apoyo moral para lograr este fin. Gracias por su paciencia y por nunca darme la espalda.

Jorge Luis Torres Tigre

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mis padres Eduardo y Luz, a mi hija Alessia y mi esposo Eduardo. A Dios porque he recibido su bendición y gracia cada día de mi vida, mis padres por darme la fortaleza para luchar por mis metas, mi hija por ser el pilar de mi vida, mi razón de ser y mi esposo por haber depositado su confianza y ser mi apoyo constante. Por ellos este esfuerzo. Los amo con mi vida.

Carmen Lucia Reina Chugá

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a la persona más influyente en mi vida, mi madre, por ser la mejor madre del mundo por sus consejos, enseñanzas y paciencia; a mi padre que a pesar de no tener su sangre ni su apellido siempre está ahí, cuando más lo he necesitado, dándome un consejo cuando ha sido necesario. Al resto de mi familia y Amistades, por ser en el momento el motor que me obliga a ser mejor cada día.

Jorge Luis Torres Tigre

ÍNDICE

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	2
AUTORÍA DE TRABAJO	3
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	4
AGRADECIMIENTO	5
AGRADECIMIENTO	6
DEDICATORIA.....	7
DEDICATORIA.....	8
RESUMEN	15
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN.....	17
I. PROBLEMA	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3. JUSTIFICACIÓN	21
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
1.4.3. Preguntas de Investigación	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	24
2.2. MARCO TEÓRICO	31
2.2.1. Gestión Pública en el Estado para la prestación de servicios	32
La Nueva Gestión Pública y la Teoría de la Organización.....	36
Estado y Descentralización.....	39
Políticas Públicas para el direccionamiento de los servicios.....	42

El Proceso de Descentralización en el Ecuador y los GAD Municipales	44
2.2.2. La Calidad en la Gestión Pública	45
Calidad en las Empresas Públicas de Servicios.....	48
La Calidad en el Servicio Público	54
2.3. LA COMPETENCIA DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL EN EL ECUADOR	55
2.3.1. La Constitución de la República del Ecuador	55
2.3.2. COOTAD del Ecuador	56
2.3.3. Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial.....	58
2.3.4. Consejo Nacional De Competencias	58
2.3.5. Modelo de Gestión.....	60
2.3.6. Las Mancomunidades	63
2.3.7. Empresa Pública	65
III. METODOLOGÍA.....	68
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	68
3.1.1. Enfoque.....	68
3.1.2. Modalidad.....	68
3.1.3. Tipo de Investigación	69
3.2. HIPÓTESIS	69
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	70
3.3.1. Definición de variables	70
3.3.2. Operacionalización de variables	71
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	75
3.4.1. Métodos	75
3.4.2. Técnicas para la recolección de datos.....	75
3.4.3. Población y Muestra	78
3.4.4. Instrumentos de investigación	80

3.4.5. Análisis Estadístico.....	81
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	85
4.1. RESULTADOS	85
4.1.1. Descentralización de la competencia TTTSV	85
4.1.2. Calidad del servicio público	89
4.1.2. Análisis Factorial por tipo de servicio	99
4.1.3. Análisis Factorial Global	119
4.1.4. Análisis Proxscal	126
4.1.5. Medidas de tendencia central	129
4.1.6. Correlaciones de las variables	132
4.2. DISCUSIÓN.....	135
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	146
5.1. CONCLUSIONES.....	146
5.2. RECOMENDACIONES	148
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	149
V. ANEXOS	156

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución por Características.....	52
Figura 2. Fundamentación Legal de la Competencia de TTTSV.....	67
Figura 3. Género de los/as encuestados.....	89
Figura 4. Edad del Encuestado Agrupados.....	90
Figura 5. Ocupación de las/los Encuestados	91
Figura 6. Nivel de Instrucción o Estudio de las/los Encuestados.....	92
Figura 7. Lugar de Procedencia de las/los Encuestados.....	93
Figura 8. Trámite que realizó la/ el Encuestado	94
Figura 9. Tiempo del Servicio.....	95
Figura 10. Tiempo del Servicio de Matriculación Vehicular	97
Figura 11. Tiempo del Servicio de Revisión Vehicular	97
Figura 12. Tiempo del Servicio de Títulos Habilitantes.....	98
Figura 13. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio Matriculación Vehicular.	101
Figura 14. Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio Matriculación V.	102
Figura 15. Sedimentación de la Dimensión Imagen Institucional Matriculación Vehicular	102
Figura 16. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio Revisión Vehicular	104
Figura 17. Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio Revisión Vehicular ..	104
Figura 18. Sedimentación de la Dimensión Imagen Institucional Revisión Vehicular.....	104
Figura 19. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio Títulos Habilitantes	106
Figura 20. Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio Títulos Habilitantes..	106
Figura 21. Sedimentación de la Dimensión Imagen Institucional Títulos Habilitantes	106
Figura 22. Resumen de Resultados Servicio de Matriculación.....	114
Figura 23. Resumen de Resultados Servicio de Revisión	115
Figura 24. Resumen de Resultados Servicio de Títulos Habilitantes.....	116
Figura 25. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio.....	121
Figura 26. Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio	123
Figura 27. Sedimentación de la Dimensión Imagen Institucional.....	125
Figura 28. Análisis de las dimensiones Puntos de objetos	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Enfoques de la Teoría de la Organización	38
Tabla 2: Servicios de MOVIDELNOR EP.....	53
Tabla 3: Matriz de Productos y servicios de la competencia de TTTSV	60
Tabla 4: Modelo de Gestión A	61
Tabla 5: Asignación de Modelos de Gestión mediante Resolución	62
Tabla 6: Definición y Operacionalización de Variables.....	71
Tabla 7: Simbología para los Ítems	77
Tabla 8: Escala de medición de la calidad del Servicio Público	78
Tabla 9: Servicios de MOVIDELNOR EP Montúfar.....	79
Tabla 10: Descentralización de la competencia TTTSV	85
Tabla 11: Capacidades del GAD Montúfar	85
Tabla 12: Género del Encuestado.....	89
Tabla 13: Edad del Encuestado/da (agrupado).....	90
Tabla 14: Ocupación de las/los Encuestados.....	91
Tabla 15: Nivel de Instrucción o Estudio de las/los Encuestados	92
Tabla 16: Lugar de Procedencia de las/los Encuestados	93
Tabla 17: Trámite que realizó la/ el Encuestado	94
Tabla 18: Tiempo del Servicio	95
Tabla 19: Tiempos por cada servicio -de la Competencia TTTSV	96
Tabla 20: Comunalidades de la Competencia TTTSV en todas sus dimensiones	99
Tabla 21: Varianza total explicada Matriculación en todas sus dimensiones	101
Tabla 22: Varianza total explicada Revisión en todas sus dimensiones	103
Tabla 23: Varianza total explicada Títulos Habilitantes en todas sus dimensiones	105
Tabla 24: Medidas Centrales Matriculación en todas sus dimensiones	108
Tabla 25: Medidas Centrales Revisión en todas sus dimensiones	110
Tabla 26: Medidas Centrales Títulos habilitantes en todas sus dimensiones.....	112
Tabla 27: Estadísticas de fiabilidad.....	119
Tabla 28: Prueba de KMO y Bartlett ítems Dimensión Calidad del Servicio.....	120
Tabla 29: Comunalidades - Ítems - Dimensión Calidad del Servicio	120
Tabla 30: Varianza total explicada- Dimensión Calidad del Servicio	121
Tabla 31: Prueba de KMO y Bartlett -Ítems - Dimensión Experiencia del Servicio	122
Tabla 32: Comunalidades - ítems - Dimensión Experiencia del Servicio.....	122

Tabla 33: Varianza total explicada- Dimensión Experiencia del Servicio.....	123
Tabla 34: Prueba de KMO y Bartlett -Ítems - Dimensión Imagen Institucional.....	124
Tabla 35: Comunalidades -Ítems – Dimensión Imagen Institucional	124
Tabla 36: Varianza total explicada- Dimensión Imagen Institucional	125
Tabla 37: Resumen de Resultados de las pruebas KMO, Bartlett y Comunalidades.....	126
Tabla 38: Resumen de procesamiento de casos	126
Tabla 39: Medidas de estrés y de ajuste	127
Tabla 40: Coordenadas finales	128
Tabla 41: Estadísticos- Dimensión Calidad del Servicio	129
Tabla 42: Estadísticos- Dimensión Experiencia del Servicio.....	130
Tabla 43: Estadísticos- Dimensión Imagen Institucional.....	131
Tabla 44: Correlaciones de las variables Hipótesis 1	133
Tabla 45: Correlaciones de las variables Hipótesis 2	134
Tabla 46: Correlaciones de las variables Hipótesis 3	135

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Lista de Abreviaturas.....	156
Anexo 2: Pedido al GAD del cantón Montúfar.....	157
Anexo 3: Respuesta del GAD de Montúfar	158
Anexo 4: Solicitud para el levantamiento de información en MOVIDELNOR EP	159
Anexo 5: Recepción del documento por parte del director de MOVIDELNOR EP	159
Anexo 6: Encuesta aplicada a los usuarios de MOVIDELNOR EP	160

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo el análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial (TTTSV), y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El estudio se fundamenta a partir del modelo de descentralización y tiene como punto de partida la teoría de la nueva gestión pública para sustentar la variable de la descentralización de la competencia TTTSV, y la Teoría de la Gestión de la calidad para el estudio de la variable de calidad del servicio.

La investigación es de tipo descriptiva, no experimental y explicativa, con alcance investigativo correlacional, el análisis es cuantitativo, se emplean los métodos inductivo-deductivo y analítico, la recolección de información primaria se desarrolla mediante una encuesta y se aplica a 378 usuarios del servicio de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial; la encuesta se estructura bajo la medición niveles de percepción de 1 a 5: donde 1 es estar completamente en desacuerdo con el servicio y 5 está completamente de acuerdo y seguro con el servicio. El análisis de la percepción de los usuarios con relación al servicio que ofrece MOVIDELNOR EP del GAD Municipal de Montúfar; se realiza con SPSS V.22, el Alfa de Cronbach muestra 0.927, Káiser, Meyer y Olkin (KMO) presenta 0.865, Chi-cuadrado de Pearson exhibe ,000. De esta forma, se concluye que existe una relación alta entre las variables de la descentralización de la competencia TTTSV, y la calidad del servicio. El tiempo de atención de trámites se encuentra entre 20 y 30 minutos y el 45% de los encuestados realizan trámites de títulos habilitantes como principal eje del servicio.

Palabras claves: Nueva gestión pública, política pública, descentralización, competencia, gestión de calidad.

ABSTRACT

The current research aims to analyze the decentralization of traffic competition, terrestrial transport and road safety (TTTSV), and the quality of service in the Decentralized Municipal Autonomous Government of Montúfar. The study is based on the decentralization model and has as its starting point the theory of new public management to support the variable of the decentralization of TTTSV competence, and the Theory of Quality Management for the study of quality of service variable.

The research is descriptive, non-experimental and explanatory, with correlational research scope, the analysis is quantitative, the inductive-deductive and analytical methods are used, the collection of primary information is developed through a survey applied to 378 users of the transport service, terrestrial transport and road safety; the survey is structured under the measurement levels of perception from 1 to 5: where 1 is to completely disagree with the service and 5 is to completely agree and secure with the service.

Analysis of user perception regarding to the offered service by MOVIDELNOR EP from the GAD Municipal de Montúfar; performed with SPSS V.22, Cronbach's Alpha shows 0.927, Kaiser, Meyer and Olkin (KMO) presents 0.865, Pearson's Chi-square exhibits ,000. In this way, it is concluded that there is a high relationship between the variables of the decentralization of TTTSV competence, and the quality of service. The attention time span of formalities is between 20 and 30 minutes and 45% of respondents carry out formalities of enabling titles as the main axis of the service.

Keywords: *New public management, public policy, decentralization, competition, quality management.*

INTRODUCCIÓN

La investigación se centra de manera específica en realizar un análisis a la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial (TTTSV), en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, frente a la problemática de la calidad del servicio. Ese estudio consiste en medir la calidad percibida de los usuarios del servicio público, desde el año 2015 hasta el año 2017, periodo en el cual la empresa pública MOVIDELNOR inicia sus operaciones en esta localidad.

La entrega de un servicio de calidad en el sector público representa un tema estratégico a fin de perseguir la mejora continua. Los usuarios son beneficiarios directos de estos servicios, razón por la cual, las organizaciones dedican sus esfuerzos a conocer la opinión de la población para alcanzar la satisfacción y la percepción favorable institucional.

Los recursos tecnológico, económico e infraestructura requieren del compromiso del factor humano, desde los altos directivos hasta el área operativa para lograr un cambio significativo en la calidad del servicio, anclado en las metas y objetivos de la institución. Con estas consideraciones, es necesario medir la calidad del servicio; la percepción de la experiencia en el servicio y la evaluación a la imagen institucional por parte de los usuarios. Estas dimensiones muestran resultados que coadyuvan a la toma de decisiones en la institución, para ello esta investigación se divide en capítulos que sintetizan la problemática que esta acopla:

En el Capítulo I Problema de la investigación, se enfoca en el planteamiento del problema de investigación tomando en cuenta datos, desde el contexto general, hasta llegar a lo particular con su respectiva justificación, los objetivos a alcanzar en este proyecto y la hipótesis con base en la identificación de variables.

En el Capítulo II Fundamentación teórica, se muestra los antecedentes y una amplia fundamentación teórica cuyo punto de partida es la gestión pública, enfocada a la variable de la descentralización de la competencia de TTTSV, y la calidad del servicio, seguido de la normativa correspondiente a las leyes ecuatorianas para explicar el análisis de la descentralización de la competencia de TTTSV.

En el Capítulo III Metodología, se establece el enfoque de la investigación, el método de recolección de la información, la modalidad, tipo y técnicas; por consiguiente, se obtuvo un

instrumento de recolección bien conformado, denominado encuesta, este se emplea con el fin de recolectar información a partir de datos provenientes de la entidad pública MOVIDELNOR, sobre los usuarios del servicio de TTTSV.

En el Capítulo IV Resultados y Discusión, a partir de los resultados los datos ingresados en el paquete estadístico SPSS 22 se evidencia cada resultado de la investigación obtenido, partiendo de la estadística descriptiva, el cual, parte de las preguntas, correspondientes a datos personales, seguido de ello la estadística inferencial o factorial que permite comprobar la hipótesis a través de una correlación de variables, se realiza las demás pruebas correspondientes, a medidas de tendencia central con el fin de ver aspectos como los su moda, la media, la varianza para analizar donde se encuentra el problema general, Análisis Proxscal correspondiente a verificar la dispersión de las respuestas de los usuarios y a partir de estos hallazgos se establecen y se discuten la temática de la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, realizando un contraste con la fundamentación teórica.

En el capítulo V Conclusiones y Recomendaciones, se presentan las conclusiones a partir de los resultados de la investigación; las recomendaciones con posibles soluciones a las mismas a las problemáticas, halladas en el transcurso de la investigación. Finalmente, se enlistan las referencias bibliográficas y anexos que sustentaron este trabajo de titulación.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se hace notoria la necesidad de analizar la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar por cuanto existe la tendencia mundial que obliga a las organizaciones a perseguir la satisfacción de sus usuarios; aquí, se incluyen los gobiernos locales e instituciones públicas, León (2018) manifiesta:

En América Latina por ejemplo, en su afán de adaptarse a la modernización los Estados reestructuran su organización y políticas de gobierno en pro de cumplir con objetivos principalmente sociales como: la inclusión y participación, cumplimiento de derechos y el garantizar la calidad de los servicios que se ofrece a la población. (p.3)

Los servicios públicos necesitan sustentar la calidad para garantizar su continuidad en el mercado. Molina (2002) expresa. “La descentralización de los servicios y de las responsabilidades ha conducido, a su vez, a la descentralización del gasto. Por efecto de la descentralización, el gasto departamental y municipal, han venido ganando participación a mediados de la década de los 90” (p.9). Es decir, los servicios públicos en las ciudades se deben entregar de manera responsable, buscando generar cada vez, mayor cobertura y el acercamiento a poblaciones rurales, razón por la cual la descentralización representa un inicio para los gobiernos locales, ya que les ha permitido fortalecerse como institución y lograr sus objetivos. Sin embargo, no ha dejado de recibir críticas por la carencia de la calidad de los servicios que prestan los gobiernos locales y servidores públicos, puesto que se evidencia la falta de personal calificado y prácticas de corrupción en las instituciones que entre otras situaciones prevén el fracaso o la interrupción de este modelo.

En Ecuador, la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial se rodea de una gran problemática, debido a las expectativas de los usuarios; no se extraña que el aumento de su conocimiento y exigencias, impacten de manera directa en la imagen institucional de quienes la acogieron.

La Constitución de la República (2008) del Estado ecuatoriano reconoce para los niveles de gobierno su funcionamiento, a través de la descentralización incentivada por la distribución de competencias para facilitar la planificación y aplicación de los servicios públicos. Según el

Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010), en su Art. 1 establece que:

Es la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial (p.5).

La normativa también hace mención, sobre el tema de la calidad en los servicios que prestan las entidades públicas, para lo cual se hace necesaria la funcionalidad autónoma, financiera y económica de las instituciones, en su Art. 315 dice lo siguiente: “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.”(p.100).

Lo que se manifiesta en este apartado es que a partir de la descentralización aplicada en el país se establece la distribución de las competencias otorgadas a los GAD Municipales, por tanto, el presente estudio está destinado a los niveles cantonales o municipales, amparados en el COOTAD (2010) que en su artículo 55 menciona: “Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado” (p.28). estas competencias, se adquieren con el fin de entregar servicios públicos de calidad asignados a los nuevos niveles de gobierno, generando una conformidad aparente dentro de los usuarios, situación poco observada en periodos anteriores donde solo se podía acceder a los servicios mediante el organismo central lo que generaba malestar en los usuarios ya sea por el tiempo empleado en trasladarse a instancias centralizadas o la demora en los trámites como Revisión técnica vehicular, Matriculación Vehicular, Títulos Habilitantes y Seguridad vial y las largas filas.

La competencia exclusiva de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio asumida por el GAD de Montúfar merece un estudio minucioso, ya que por medio de la descentralización se espera superar diversas situaciones concernientes a su ejecución, los problemas observados por parte de la ciudadanía se manifiestan de la siguiente manera: falta

de planificación urbana y rural en temas de vialidad, inexistente legislación de órganos rectores en temas de matriculación, infracciones de tránsito; falta de personal y recursos (León, 2018, p.6). Es importante recalcar que los ciudadanos desconocen sus derechos y obligaciones como transeúntes enfocado a una seguridad vial donde se establece minimización de efectos como accidentes, usos de pasos peatonales entre otros y el personal que labora en los centros de movilidad debe estar presto a dar un buen servicio como parte de las capacitaciones recibidas antes de asumir su cargo. Estos factores representan un indicador de la gestión de la calidad del servicio, así como también, esta investigación obedece a un estudio que no se ha realizado en este lugar ni temporalidad del año 2019. Por ello, los datos de este proyecto sirven de soporte para la toma de decisiones y la mejora del servicio por ende la calidad de vida de las personas de los gobiernos locales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial ha mejorado la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Este estudio analiza el tema de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial asumida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, para evaluar la calidad del servicio percibida por los usuarios de este territorio.

La presente investigación se ajusta y guarda correspondencia a las políticas públicas descritas en el Plan Nacional para el Buen Vivir (2013-2017), con el objetivo 3 que dice: “Mejorar la calidad de vida de la población”, la política 3.12, que menciona que se debe garantizar el acceso a servicios de transporte y movilidad incluyentes, seguros y sustentables en lo local e internacional. Lo anterior se une a la nueva reforma del Ecuador a través del Plan toda una vida (2017-2021), el cual establece. “Impulsar una transformación estructural del sistema, gracias al establecimiento de organismos de planificación, regulación y coordinación, y de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones públicas” (p.26).

El artículo 1 del COOTAD (2010) establece que “la constitución de empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.”(p.5) que busca impulsar las condiciones de competitividad, productividad

necesarias para viabilizar la transformación de la matriz productiva a su vez la consolidación de estructuras más equitativas de generación y distribución de la riqueza.

El estudio se lleva a cabo con la finalidad de establecer la situación actual de la competencia de Tránsito, Transporte terrestre y Seguridad vial, asumida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar a fin de contar con un informe académico en el que se amplíen los alcances, ejecución, los problemas, etc.; presentes en la institución a partir de la apropiación de dicha competencia.

Todo esto se hace posible gracias a la utilización de la investigación aplicada, documental y de campo, los cuales ayudan en el desarrollo del mismo. Dadas las condiciones que anteceden es importante señalar que para la recolección de información, se utiliza un instrumento validado y aplicado en investigaciones anteriores, esto es; “Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar para fortalecer su Imagen Institucional” León (2018) cuya investigación está alineada a este caso de estudio, además del Boletín de prensa DSC-CNC-0007-2017 publicado por el Consejo Nacional de Competencias el mismo que detalla los resultados de una encuesta realizada a los GAD municipales y que en su momento permite conocer el estado de la gestión de la competencia de TTTSV, la unificación de estos instrumentos permite obtener información actual para comprobar la hipótesis planteada.

Adicionalmente, este estudio proporciona un instrumento base de medición de calidad en el servicio de TTTSV, para que pueda ser un modelo de referencia o línea base, para las entidades públicas ligadas a esta temática, así como también para la academia, lo cual facilitaría mediciones posteriores del servicio que contribuyan a mejorar los índices de satisfacción del usuario.

Con estos justificativos, se enfatiza la importancia de explorar y describir la problemática asociada a esta competencia con el propósito de mejorar el cumplimiento de objetivos y metas planteadas por las instituciones que procuran la entrega de un servicio de calidad.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar la problemática de la descentralización en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, asumida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.
- Analizar la situación del periodo actual de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, asumida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.
- Medir la calidad percibida de los usuarios de los servicios públicos de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial ejercida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, en el GAD de Montúfar permite fortalecer la imagen institucional?
- ¿Cómo calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, en el GAD de Montúfar genera una mejor experiencia o grado de satisfacción de los usuarios?
- ¿Cómo la experiencia del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, en el GAD de Montúfar genera una determinada percepción sobre la institución encargada?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El funcionamiento del Estado articula el uso de un conjunto de conceptos y metodologías que permiten realizar este trabajo investigativo desde las dos variables primordiales: la competencia y la calidad del servicio, por ello en esta sección se expone de forma general los hallazgos sobre la competencia de tránsito vista desde el proceso de descentralización y la calidad dado que la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial se transforma en un servicio otorgado hacia la ciudadanía.

Investigaciones Acerca de la Descentralización de la Competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

En América Latina, la investigación sobre “Gobiernos intermedios entre lo local y lo nacional,” Carrión. (2017) manifiesta que la descentralización es un proceso que se produjo a finales de la década de los setenta e inicios de los ochenta, es decir, este modelo viene como parte de la reforma del Estado, desde los puntos de vista: el uno, de carácter político, que impulsó la llamada gobernabilidad por medio del fortalecimiento del presidencialismo y, por ende, de un importante proceso de recentralización, y el otro, de carácter económico, que impuso los ajustes, aperturas y privatizaciones, propios de la lógica neoliberal.(p.74)

Estas características del proceso de descentralización influyen a los gobiernos locales a fortalecer sus instituciones y buscar objetivos conjuntos, pero es notoria la necesidad de poder generar sus propios recursos, así como también, administrarlos a fin de robustecer a su población, en términos de infraestructura, desarrollo local, servicios, etc. Estos avances permiten mejorar la calidad de vida de las personas y las comunidades a las cuales se presta un servicio descentralizado.

En el mismo punto las nuevas tecnologías han permitido la difusión de nuevas entregas de servicios públicos, muchos de los planes de trabajo de los gobernantes están determinados a la satisfacción de las necesidades de la población, sin embargo, los resultados no siempre son los esperados ya que el desenlace de las reformas económicas demuestra muy poco desarrollo y la descentralización se muestra con pocos resultados. Carrión (2017) señala:

La descentralización es un proceso complejo tendiente a distribuir la centralidad (es decir, el poder) en el marco de la búsqueda del equilibrio democrático entre los

poderes existentes en el interior del Estado, con la finalidad de profundizar la democracia, potenciar el desarrollo y mejorar la calidad de vida de la población. (p.77)

Este estudio ratifica la necesidad de descentralizar el poder del gobierno con el único fin de fortalecer a los gobiernos autónomos descentralizados. El Estado se obliga con sus mandantes a la prestación de servicios públicos directos e indirectos, para ello transfiere funciones y recursos a los subniveles del mismo, relativamente la descentralización facilita la distribución de competencias, y dependiendo de la naturaleza del servicio, se logra acuerdos con mancomunidades y/o empresas públicas, formando una red de servicios que garantizan la relación directa usuario-administración pública.

Los hallazgos más importantes de esta investigación se relacionan a procesos de descentralización con gobiernos sólidos que busquen dotar de infraestructuras al Estado y que sirva de mediación entre lo local y lo nacional. Además de reconocer que la descentralización no es un fin, es un medio para lograr profundizar la democracia, potenciar el desarrollo y mejorar la calidad de vida de la población (Carrión, 2017, p.91).

En Ecuador, mediante la investigación realizada a cerca de las reformas de organización territorial se centran en la Constitución de la República (2008) y el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) cuyo principal aporte es la distribución de competencias hacia los subniveles de gobierno, estableciendo mecanismos para que dichos gobiernos asuman de manera paulatina y progresiva estas responsabilidades. De la misma manera crearon los criterios para el reparto de recursos que el gobierno central transfirió a los gobiernos locales (Banco Interamericano de Desarrollo, 2017, p.35).

Esta definición apunta a un régimen descentralizado dado por el Consejo Nacional de Competencias, establecido por la misma carta magna y normada por el COOTAD y que retoma la continuidad de las decisiones del gobierno central, pero otorga, a cada subnivel la capacidad para aplicar políticas públicas relacionadas con los problemas ciudadanos locales.

En este apartado el Consejo Nacional de competencias (2017), mediante boletín de prensa DCS-CNC-0007-2017, publica “los Indicadores de la descentralización sobre la gestión de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial;” dichos indicadores muestran datos relevantes de una encuesta aplicada en 66 GAD. Los resultados estadísticos revelan:

El 64% de los GAD, gestionan la competencia a través de una unidad o departamento institucional; el 86% disponen de personal especializado para la gestión de la competencia, el 83% han emitido las ordenanzas, el 40% señala que no es suficiente el personal especializado. El 55% cuentan con un plan local de movilidad. El 58% de los GAD realiza campañas para prevención de accidentes de tránsito y el tiempo de matriculación demora entre 5 y 60 minutos aproximadamente. (párr. 1-6)

La administración de las instituciones públicas debe ser transparentada, los fondos públicos contribuyen al mejoramiento de la gestión y desempeño de las entidades públicas, pero hay mucho por mejorar, según lo mostrado en la cita anterior, el modelo de desarrollo está cambiando paulatinamente y los mandantes son los llamados a generar el cambio en la prestación de servicios, en todas las estancias del gobierno.

La información proporcionada por el Consejo Nacional de Competencias (2017) muestra la gestión que desarrollan los gobiernos locales que asumieron la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, resaltan datos figurativos sobre el personal, políticas y ordenanzas para asumir este rol, recursos con los que cuentan para ejercer sus actividades y el tiempo de atención al usuario en temas de matriculación. Estos datos representan un antecedente más para la presente investigación.

Para Villarreal (2016) en su investigación relacionada con Descentralización de las competencias de tránsito, transporte y seguridad vial en el Distrito Metropolitano de Quito durante el período 2010-2015.” El término competencia se lo ha definido como la capacidad que posee una persona, institución, gobierno y/o Estado para intervenir en una determinada situación según corresponda. (p.33) la descentralización en Ecuador es un mecanismo que busca el fortalecimiento de todos los niveles de gobierno sean estas: regionales, provinciales, municipales y parroquiales, además; mediante la delegación de competencias cobran importancia los comités barriales y organizaciones sociales que buscan tras la descentralización consolidarse como representantes ciudadanos de mayor jerarquía.

Los hallazgos importantes sobre la competencia de tránsito encontradas por este autor tienen base en los tipos de competencias entregadas a los gobiernos autónomos descentralizados, regidos por el COOTAD (2010) concluye que el proceso de descentralización en Ecuador se adoptó de manera tardía y ha tomado varios años en consolidarse, además, la falta de

autonomía y el tinte político ha ocasionado que los gobiernos locales no adopten con rapidez las competencias de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial (Villarreal, 2016, p.42).

Estas investigaciones representan un referente de los estudios realizados acerca de la descentralización de la competencia de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en el mundo. Los modelos de gestión de cada país adquirieron la descentralización como una salvación a sistemas de gobierno precarios, por consiguiente, el modelo descentralizado logra cambios paulatinos con debilidades ya que los modelos de asignación de recursos económicos siguen siendo inadecuados.

Investigaciones Acerca de la Calidad del Servicio

Los servicios que la población demanda son resultado de las necesidades en que habitan, de manera directa un servicio no es real hasta que el usuario haga uso del mismo y el Estado es el creador del vínculo. Por otra parte, los servicios públicos requieren de una innovación estructural, de tal manera, que el gobierno central compromete procesos o competencias en beneficio de los gobiernos autónomos descentralizados, estimulando un gran alcance en términos de desarrollo.

Ciertamente, una obligación no termina con la prestación del servicio sino que debe prevalecer sobre el tiempo, así mismo, puede ser monitoreado a partir de la solución de problemas, la retroalimentación personal y hacia el usuario, manejo de recursos con eficiencia y eficacia, entre otros aspectos; que permitan preservar la calidad, a esto se llama gestión pública, un aporte de la investigación “Ciudad, gobierno local y gobernanza democrática para el desarrollo sostenible”. CLAD (2017) define:

Las actividades de las administraciones públicas solo tendrán sentido si están dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos, origen y final de toda democracia, y además financiadores de su actividad. Por ello, el reto de la calidad en la gestión pública radica en satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía para lograr mayor bienestar social. (p.117)

Esta definición apunta a la satisfacción de necesidades visto desde la perspectiva del usuario, manejando mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción en los servicios que el Estado les brinda, además de cumplir las expectativas con transparencia y el uso eficiente de los recursos. La calidad en la gestión pública debe ser constante y orientada a la mejora continua, siempre que los habitantes reciban servicios del Estado en óptimas condiciones

generando un punto de vista favorable, además de lograr una credibilidad institucional que en el caso latinoamericano hace mucha falta.

Este documento sintetiza que la calidad de la gestión parte del ciudadano, reduce la variabilidad de las decisiones surgidas por nuevos equipos de gobierno, mediante procesos robustos y transparentes, y en definitiva, fortalecen la gobernanza y la capacidad municipal para desarrollar un futuro sostenible para sus ciudadanos. (CLAD, 2017, p.120)

Si se plantea la calidad como un aspecto de todo servicio público, este debe ser medido en término de indicadores por cuanto este término busca garantizar las condiciones óptimas en un bien o servicio, para ello cada institución pública del país debe evaluar la calidad del servicio que ofrecen, a continuación, se cita la investigación denominada “Índice de calidad institucional 2018”. Krause (2018) definen:

Las instituciones evolucionan lentamente, al menos en comparación con las noticias económicas o los resultados electorales. Pero eso no quiere decir que no cambien. El Índice de Calidad Institucional 2018 muestra, como otras veces, interesantes modificaciones que reflejan el rumbo que van tomando los estados nacionales que, por el momento, son la estructura institucional más fuerte en el mundo. (p.20)

Los indicadores de calidad miden varios aspectos de las organizaciones, así también, realizan seguimientos de los procesos que se desarrollan en el interior de estas instituciones que con frecuencia buscan la mejora continua. Se puede señalar que los indicadores representan un factor primordial para la gestión ya que por medio de la evaluación de la calidad de bienes y servicios, la entidad se asegura una satisfacción del usuario y una buena imagen institucional. Krause (2018) menciona:

El ICI es un índice relativo que evalúa la calidad institucional de unos países respecto de otros, pero no “mide” la calidad institucional respecto a algún estándar, ya que entendemos que sería imposible definirlo. Simplemente nos dice que hay ciertos países que tienen mejor calidad institucional que otros. (p.20)

Para desarrollar correctamente los servicios públicos y lograr una satisfacción en la ciudadanía se requiere de un modelo de medición de la calidad de la gestión que realizan las instituciones públicas. En este apartado se menciona el documento “Ciudad, gobierno local y

gobernanza democrática para el desarrollo sostenible” de La CLAD (2017) expone los principios universales de gestión recogidos en un modelo de calidad y excelencia:

- Enfoque en el ciudadano
- Liderazgo, para implicar a las personas en el logro de objetivos.
- Participación de las personas, para que sean competentes y estén implicadas.
- Orientación a la mejora continua, porque hay que adecuarse a la realidad en constante evolución.
- Toma de decisiones basada en hechos: La calidad de decisiones depende de la calidad de la información.
- Gestión para resultados.
- Organización mediante procesos interrelacionados y coordinados que aumenten la eficacia y la eficiencia del conjunto. (p.119)

Los principios que son fundamentales para las instituciones públicas que buscan mejorar aspectos administrativos y que logran captar la esencia de los resultados obtenidos de estos indicadores, desarrollan una madurez institucional y otorga a la organización la capacidad de enfrentarse a nuevos desafíos.

Estas investigaciones muestran las herramientas que las instituciones públicas han desarrollado para generar eficiencia y eficacia en sus servicios, procurando alcanzar la calidad en cada uno de los procesos que realizan, a continuación citamos la investigación “La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización de los procesos administrativos” del autor Rojas (2017) que menciona:

La importancia de las herramientas de gestión de calidad para alcanzar eficiencia y calidad en los procesos que se realizan en los organismos estatales. Con el alcance de estas medidas se pueden cumplir con las obligaciones institucionales, al mismo tiempo, de que se pueden desarrollar oportunidades de crecimiento institucional, evitando las irregularidades técnicas que suelen ocurrir dentro de los organismos gubernamentales. (p.13)

Estos hallazgos son fruto de una investigación y representan un antecedente por cuanto la gestión de calidad está presente en todas las organizaciones sean privadas o públicas, de manera que los ciudadanos siempre buscarán beneficiarse de servicios o bienes que cubran sus expectativas por lo tanto se insta a utilizar accesos electrónicos, a fin de lograr la eficiencia en los procesos administrativos.

Investigaciones Acerca de la Descentralización de la Competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial y la Calidad del Servicio.

En la empresa pública MOVIDELNOR EP del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, que tiene a su cargo el desarrollo de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial no se ha presentado investigaciones con el presente tema a desarrollar: “Análisis de la Descentralización de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar,” sin embargo, se encuentra una investigación un tanto similar de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (Ecuador), Gavilánez (2016), en cuanto a “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la unidad municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Guamote, provincia de Chimborazo, período octubre 2015 –octubre 2016” Este documento propone un sistema de gestión de calidad frente al proceso de matriculación vehicular vinculando las normas ISO 9001, aplicada a un GAD municipal, donde se evidenció una ausencia de políticas de calidad, razón por la cual propone un sistema que asegure la mejora continua que a su vez garantice una buena gestión en la aplicación de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial diligenciado por la unidad del mismo GAD.

entre los hallazgos más importantes de esta investigación se encuentra la necesidad de incorporar un sistema de gestión de calidad con el fin de mejorar los procesos de matriculación vehicular que se dan en este municipio, el mismo que consta de procedimientos tomados de la norma ISO 9001:2008 y los requisitos para la prestación de servicios; además esta investigación representa un antecedente por cuanto representa un beneficio para la investigación que se está iniciando, porque plantea la importancia de un sistema de gestión que ayude al diseño y rediseño organizacional en mejoras del servicio que brindan las empresas públicas en Montúfar.

Además, esta investigación permite tener una referencia sobre la calidad como garantía del Estado y su aplicación en cada uno de los servicios prestados por las municipalidades, se entiende que cada gobierno autónomo descentralizado cuenta su propia realidad, sin embargo, se pretende demostrar que esa realidad no siempre debe ser negativa ya que la aplicación de normas ISO en procesos de gestión de calidad en el sector público representa el plus que toda institución pública necesita.

La presente investigación se fundamenta de los aportes provenientes de los antecedentes, determinados en esta temporalidad del caso de estudio, generando así la búsqueda bibliográfica correcta, teniendo bases firmes sobre el tema de investigación, correspondiente a la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, con todos estos datos.

2.2. MARCO TEÓRICO

El proceso de descentralización en América Latina nace con la intención de distribuir la inversión pública y la generación de productos y servicios hacia la población, razón por la cual se agrupa a las masas en regiones, provincias y municipios. Finot (2003) afirma. “Que la descentralización: tienen como principal antecedente a la planificación regional, modalidad que asume mayor importancia durante las décadas de 1960 y 1970” (p.7). En estos años se observa grandes avances con este modelo de gestión y se habla de un proceso de democratización que va a la par con las regiones, provincias o municipalidades descentralizadas, en esta época interesaba mucho el tema de la participación en espacios donde la planificación necesitaba ser planteada desde las necesidades es decir desde los ciudadanos. También se menciona que para lograr una descentralización que coadyuve al desarrollo local este debe cumplir con tres propósitos. Finot (2003) propone:

Estimular la conformación de mancomunidades municipales que correspondan a micro-regiones; adoptar el sistema de representación territorial para la elección de representantes en órganos locales, y vincular las decisiones sobre el gasto local con las que se refieren a los aportes de cada localidad. (p.5)

Mediante estas propuestas, los Gobiernos deben poner en marcha políticas públicas de asistencia que se vinculen al desarrollo de su población, el primer ítem muestra la conformación de mancomunidades como estrategia que permita desarrollar una competencia asignada, el sistema de representación territorial para elección de representantes tiene un matiz de cambio en la forma de elección de los representantes a las dignidades de todos los cargos públicos en el país y la tercera se vincula con el acceso a todos los bienes y servicios que los habitantes demandan y que por ley el Gobierno central debe garantizarlo por medio de sus autoridades locales, sin embargo, cada país vive una historia diferente pese a ser un modelo acoplado en todo el continente.

El modelo de descentralización en Ecuador genera cambios en todos los ámbitos de Gobierno además de fomentar una participación activa para proveer a los ciudadanos de todos los servicios como salud, educación, seguridad y transporte. En el mismo contexto al asignar la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de exclusiva aplicación para los GAD municipales y distritos metropolitanos inician una revolución con la transferencia de autoridad, bajo la mirada de la constitución y demás cuerpos legales vinculados a la problemática del transporte. La investigación sobre la descentralización es una preocupación constante dentro de las prestaciones que garantiza el Gobierno, a su vez que vincula a la ciudadanía con el servicio y este motiva a la gestión pública a satisfacer estas necesidades junto con el aprovechamiento de recursos bajo el modelo de mejora continua.

Hoy por hoy uno de los debates más significativos en el campo de la gestión, se genera a partir de las expectativas de los usuarios y compromete los procesos de coordinación de recursos que posee el Estado, a elaborar programas o proyectos de interés social, establecidos en los objetivos programados por la administración, existe la tendencia de mejorar los procesos de las entidades públicas y en su defecto agilizar el desempeño de funciones con la finalidad de optimizar recursos en términos de eficiencia y eficacia.

La gestión pública enfocada en la descentralización y la competencia, se efectúa por la cooperación de capacidades orientadas a la obtención de resultados, que se miden en términos de calidad particularmente en la prestación de servicios, de ahí que la administración pública esté direccionada a cumplir los fines del Estado respondiendo al compromiso con sus ciudadanos.

Los recientes desarrollos en el campo de la descentralización han estimulado la necesidad de acoplar la gestión pública a la metodología implantada por la misma, es así que se retoma esta teoría con el fin de tener en claro un enfoque directo sobre la investigación.

2.2.1. Gestión Pública en el Estado para la prestación de servicios

La nueva gestión nace en los años 70, en los países desarrollados con un solo fin, la prestación de servicios por parte de la administración pública tradicional que pretendía eliminar las insatisfacciones de la sociedad, ya que la población la percibía de diferente manera: demasiado lenta, demasiado cara, demasiada alejada de las necesidades de las personas, corrupta, de mala calidad y derrochadora de recursos ya sean estos humanos o financieros, todo esto con base en la administración tradicional. Aguilar (2015) afirma:

Los hechos, la reforma administrativa ha sido la respuesta obligada a los problemas crecientes de operación del Gobierno, al déficit fiscal paralizante de los Estados, a la calidad incierta de los servicios públicos y a los tristes hechos de políticas económicas erróneas que postraron el desarrollo de la sociedad y ocasionaron la crisis, como ocurrió en buena parte de las sociedades latinoamericanas. (p.115)

Contrastando con la idea del autor, desde décadas pasadas los Gobiernos han buscado mecanismos que dirijan los asuntos públicos; de manera que los ciudadanos se sientan satisfechos de los bienes y servicios proporcionados por el Estado, entonces nace la competencia institucional como parte evolutiva de la organización del Estado. Pérez (2016) explica:

Es la función de dirección gubernamental tanto de las estructuras como de los procesos de decisiones. De ahí pone en consideración que la gestión pública no es solo al manejo de las políticas y a la identificación de necesidades, sino también al análisis y selección de programas y asignación de recursos. (p.156)

En este apartado se relaciona la planificación, selección del personal, la realización de programas con recursos públicos, bajo la dirección de políticas y normativa adecuadas, esto amerita que las funciones manejadas por la organización este mecanismo precisan de talento humano cualificado en la disciplina orientada de servir a la comunidad. Bolívar y García (2016) definen. “Las acciones, operaciones y actividades específicas realizadas por una persona o un grupo humano, con el objeto de lograr resultados de la manera más eficiente y eficaz” (p.38).

Los recursos con que cuenta la administración y gestión de lo público, detalla su diferencia; porque la gestión es considerada la parte activa de la administración, de ahí que se considere un determinante al momento de vincular a los servidores públicos en el cumplimiento de actividades que incluyan el manejo de recursos del Estado, y la toma de decisiones con eficiencia y eficacia.

La gestión pública actual demanda de una tendencia de estudio que comprende varios factores como lo son: recurso humano, económico, estrategias que dirigidas correctamente a alcanzar los objetivos planteados. Pérez (2016) afirma:

La necesidad de mejorar el desempeño de las entidades públicas, hacen visible hacia la ciudadanía la mejora de la calidad del servicio y la optimización de los recursos, por medio de su priorización, en términos de eficiencia y eficacia; en otras palabras, es el mejoramiento de las organizaciones públicas para que estén al servicio de los ciudadanos. (p.163)

Para los estudiosos los términos Gerencia Pública y Gestión Pública tienen el mismo significado o provienen de la misma raíz, pero es más útil usar el término de gerencia, puesto que la gerencia es más flexible y de ágil respuesta que la gestión. De ahí que el autor que define a la gestión pública hace hincapié en el Estado el cual está integrado por la sociedad bajo la concepción de producir servicios de interés público, lo que significa enfocarse en valores sociales y colectivos, que para la gestión pública se fundamenta en producir igualdad, justicia, solidaridad, entre otros; esto debe ser aplicable también a la gestión de las instituciones gubernamentales con el fin de crear acceso al servicio público.

La actividad administrativa como ejecución gubernamental recoge un conjunto de acciones y métodos que permiten a las instituciones públicas lograr sus objetivos, fines y metas establecidas en un período de tiempo. “El proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas en un tiempo programado. La gestión comprende todas las actividades organizacionales” (Manual de Gestión Pública de la Contraloría General del Estado, 2011, p.18). Este manual determina que el Estado busca solventar sus proyectos encaminando la gestión pública con los objetivos nacionales incluidos en el presupuesto general del Estado.

La gestión pública, genera varias reformas con el paso del tiempo, por cuanto cada período de Gobierno se ha visto caracterizado por poseer una administración propia, esto hace que la administración pública tradicional busque mecanismos que permitan la interacción entre ciudadanos e instituciones públicas, lo que significa más políticas para la ciudad y estas a su vez representan un aumento de servicios públicos.

En síntesis, la gestión pública es necesaria ya que se enfoca en los nuevos requerimientos para el desarrollo de una competencia, donde se efectúa la cooperación con capacidades orientadas a los resultados, los mismos que se esperan sean de calidad y estén orientados al servicio a través de una buena administración direccionada a cumplir fines, responsabilidades y la provisión de servicios públicos de forma secuencial.

Todas estas funciones interactúan entre sí porque están dentro del ciclo de la gestión, además generan una retroalimentación constante dentro de un proceso, lo que permite realizar evaluaciones y estas a su vez ajustes y correcciones, para lograr solucionar los problemas que surgen en la gestión del servicio público, se ha distribuido desde la visión de la descentralización, es decir, se direcciona bajo varios niveles de Gobierno; esta a su vez garantiza una estrecha relación entre el Estado y la sociedad a través de la prestación de servicios. Schröder (2001) dice. “La Nueva Gestión Pública (NGP) es el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se está implementando en casi todos los países industrializados” (p.5). Esto sustenta su origen puesto que los países desarrollados tuvieron la iniciativa de un cambio, con base en cubrir las necesidades de la sociedad vista desde el enfoque del usuario – cliente.

La Nueva Gestión Pública nace bajo un mecanismo de manejo descentralizado que utiliza herramientas innovadoras, tales como la nueva gestión enfocada a la dirección gubernamental y las competencias, estas últimas están direccionadas a satisfacer las necesidades locales. Schröder (2001) menciona que la NGP debe tener necesariamente las siguientes características:

Dirección orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre los financiadores y los prestadores de servicios, Un Enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas, Una Separación de la dirección estratégica (¿QUÉ?) de la dirección operativa (¿CÓMO?), Un trato fundamentalmente igual de prestadores de servicios particulares como públicos dentro del marco de la prestación de servicios y presupuestos globales e Impulso enfocado de la innovación (como parte de la prestación de servicios) gracias a un manejo operativo delegado (no sólo descentralizado). (p.7)

Las características nombradas anteriormente, son necesarias para la NGP, para modificar la administración y orientarla hacia una empresa pública, prestadora de servicios para los ciudadanos y que demuestre responsabilidad en servicios eficientes y efectivos dentro de un Estado, en pocas palabras un servicio de calidad, para ello el Gobierno se convierte en una empresa prestadora de servicios a los que el ciudadano tiene derecho de ser asistido. Aguilar (2015) señala. “Lo nuevo y el cambio se ubican en la estructura y los procesos de las organizaciones públicas, es decir, en la distribución de la autoridad, la división del trabajo y el flujo de la comunicación” (p.119).

La orientación de la Nueva Gestión Pública está dirigida al ciudadano por medio de la prestación de servicios en un modelo de descentralización en el que se pone de manifiesto varios criterios. Schröder (2001) describe. “La Nueva Gestión Pública crea criterios completamente nuevos, ya que sus principios son: acercamiento al ciudadano o cliente, mentalidad de servicio y flexibilidad y capacidad de innovación en la disponibilidad de prestaciones de servicios” (p.24). Con base a lo antes citado las administraciones locales deben crear una visión, donde la prestación de servicios se acople a estos principios, así, se dará una mejora en el servicio desde el ámbito público el servicio, en diferentes medidas. Para lograrse esto deben emplearse varias medidas. Schröder (2001) manifiesta las siguientes medidas:

Informar amplia y activamente al cliente sobre los servicios ofrecidos, de tal manera que el cliente pueda evaluarlos y pueda decidir si los acepta o no, Una Accesibilidad en tiempo y lugar de los servicios, es decir, con ofertas descentralizadas y horarios accesibles para los ciudadanos, Capacitar al personal para que tenga una cordial relación con los clientes y Mejorar la calidad de contactos con los ciudadanos y las medidas de mercadotecnia, como pueden ser las encuestas sobre la satisfacción de los clientes y la adaptación de las ofertas a las necesidades de los ciudadanos. (p.25)

Las medidas nombradas garantizan un servicio de calidad donde, realmente satisfagan las necesidades de los ciudadanos y establecer una efectiva dirección de la administración pública. Todo esto se hace posible a través de la nueva gestión pública ya que está enfocada en una gestión de calidad en el servicio que es prestado por la administración pública, estas prestaciones deben satisfacer las necesidades de los usuarios a través de estándares de calidad.

La Nueva Gestión Pública y la Teoría de la Organización

La aplicación de la nueva gestión pública se manifiesta en las organizaciones públicas, como un medio para distribuir los servicios públicos, enfocados en un nuevo modelo, donde las administraciones son la base del sistema de Gobierno; a su vez que influyen de manera drástica en sus estructuras, bajo los términos de responsabilidad, por ejemplo, definen las políticas públicas, sistema de administración de bienes y servicios públicos, de ahí la necesidad de estudiar el tema de TTTSV.

Por otra parte, el desarrollo de las administraciones públicas dependen de la forma de organización y estructura, por cuanto el objetivo principal es satisfacer los intereses generales

de sus respectivas comunidades, con base a lo expuesto se observa que el concepto de organización permite la articulación de varias dimensiones y en consecuencia, deben ser analizadas desde distintos enfoques y con diferentes niveles de tratamiento.

Dentro de este proceso es necesario tener en claro una definición de la Teoría de la organización. Ramió (1999) manifiesta.

Los progresos y las aportaciones de la Teoría de la Organización permiten apreciar que las organizaciones son algo más que objetivos, estructuras, recursos humanos,... es decir, son algo más que un conjunto de elementos que configuran una dimensión de carácter “sociotécnico”. (p.3).

La organización involucra a todas sus partes desde el recurso humano hasta las instituciones públicas, las organizaciones influyen de manera que todos los cambios que sufra esta se presenta en la sociedad, es decir, las consideraciones sociales con objetivos particulares permiten el progreso de la unidad administrativa pública.

La Teoría de la Organización tiene como fin ayudar a las administraciones públicas a desarrollar sus actividades, es decir, la prestación de servicios. “El objetivo se fundamenta en reconstruir, mediante un análisis empírico las regularidades en el comportamiento que caracterizan a las relaciones entre una pluralidad de variables organizativas” (Lorente, 2016, p.4). Todo esto se da a través de los fines que persiga cada institución pública y por ende responde los comportamientos típicos y recurrentes que utilice la institución u organización pública.

La teoría de la Organización, es muy compleja y particular por lo que es difícil dar una definición clara, Ramió (1999) también la define mediante los siguientes enfoques según la cronología del tiempo:

- **Enfoque clásico:** los paradigmas edifican la moderna Teoría de la Organización las cuales ayudan a canalizar la mayoría de las aportaciones posteriores.
- **Enfoque neoclásico:** aportan con visión más global e integral de los fenómenos organizativos al intentar interrelacionar sus diferentes dimensiones.
- **Enfoque contemporáneo:** se enfoca en las tendencias y perspectivas que dominan el paisaje de la Teoría de la Organización. (pp.22-23)

Los enfoques de la Teoría de la Organización sirven para dar a conocer la evolución que ha tenido, puesto que cada enfoque se desarrolla con diversas corrientes y en diferentes tiempos, hasta lograr una modernización que garantice un avance, para dar una explicación más detallada se presenta un cuadro utilizado por Ramió (1999), donde resume todos los enfoques. (Véase en Tabla 1 Enfoques de la Teoría de la Organización).

Tabla 1: Enfoques de la Teoría de la Organización

Enfoques Clásicos	Dirección científica y administrativa Taylor y Fayol	Estructuralismo Weber, Selznick y Merton	Escuelas de relaciones humanas Mayo, Likert, Mc Gregor y Argyris
Enfoques Neoclásicos	Neorracionalismo Simón, March y Linblom	Neoestructuralismo Crozier y Mayntz	Teoría Contingencias Lawrence, Lorsch, Kast y Rosenzweig
Enfoques Contemporáneos	Análisis longitudinal, Aprendizaje organizativo, Decisiones y ambigüedad, Poder y conflicto en las organizaciones y Cambio organizativo		

Fuente: Elaboración Propia con base en Ramió (1999). Teoría de la Organización y Administración Pública

La Tabla 1 describe de forma concisa la evolución de la Teoría de la Organización y su acoplamiento en las organizaciones públicas enfocada a todas las necesidades que en la administración pública surgen. El conjunto de teorías se enfocan en la ejecución del trabajo dentro de la organización a través de la participación de las personas, puesto que sus bases están fundadas en el entorno de beneficio social económico.

Con el conjunto de teorías que aportan a los sistemas de Administración Pública y a la prestación de servicios públicos, se cree que la más apropiada al tipo de organización, que están más familiarizada con los GAD en el país, es la Teoría del desarrollo organizacional, puesto que esta se enfoca en la forma de cómo mejorar la organización pública a través de los niveles de gestión. “La mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones, y la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible” (Rivas, 2009, p.18). Claramente se pone de manifiesto que esta estructura organizacional se adecua de manera correcta a la forma del Estado, por su división en los niveles de Gobierno, básicamente se refiere a la descentralización del país, ya que a través de este modelo surgen los niveles de organización y poder que hoy en día llamamos GAD, los cuales tienen como tarea garantizar los servicios públicos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Estado y Descentralización

Hablar de Estado, es apuntar a la más alta organización pública, democrática y soberana, que configura una serie de herramientas como, la gestión pública y las políticas públicas, que con una buena aplicación son aceptadas por los ciudadanos, esto a través de la prestación de servicios públicos.

El Estado es una forma de organización del poder y a su vez determina las formas de comportamiento de la sociedad. Cabello (2017) lo define así. “Una relación social que puede definirse como un conjunto de instituciones, organizaciones, fuerzas sociales y actividades, incrustadas y reguladas socialmente, seleccionadas de manera estratégica y organizadas alrededor de la toma de decisiones que son vinculantes colectivamente para una comunidad” (p. 356). Es decir que el Estado interactúa con la sociedad a través de las instituciones públicas y a su vez con la descentralización política, por lo cual el Estado está dividido territorialmente por los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

El Ecuador trabaja bajo un Estado unitario como su mismo nombre indica es de uno solo, es decir no se divide el territorio en pequeños estados. Luna (2017) afirma:

Se caracteriza por la centralización política, la que a su vez puede elegir una descentralización administrativa en la que el Estado, que territorialmente constituye una unidad, divide el territorio en zonas o sectores, únicamente con fines administrativos, manteniéndose el poder unitario, que se manifiesta en un Gobierno central que cubre el territorio nacional, una función legislativa y un sistema judicial único. (p.29)

El Estado unitario se orienta en mantener un poder central, y se descentraliza con fines administrativos sin competencias puesto que el poder se mantiene en el aparato estatal, de forma que no son autónomos y los GAD aparecen, con algunas limitaciones, por ejemplo las necesidades de la sociedad se las cubre a través del Gobierno nacional.

En el caso del Ecuador, nuestra constitución es muy clara en decir que “El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada” (Asamblea Constitucional, 2008, p.8). Las definiciones antes planteadas se relacionan con el Estado ecuatoriano, por ende se observa la unión de dos metodologías, es decir es un Estado mixto donde se fusionan estas dos corrientes, es decir por

un lado el Estado Unitario y por otro la descentralización del Gobierno, donde los GAD son el gran resultado.

La Administración Pública adoptada por una organización, se basa en la descentralización la cual se fundamenta en la dirección del Gobierno central, que trabaja de forma conjunta con los niveles de Gobiernos locales, encaminados a los objetivos de desarrollo social. La descentralización en un estado unitario se caracteriza por ser de carácter administrativa, En el Ecuador se trabaja en el mismo sentido, teniendo en cuenta que no se afecta a la capacidad de los GAD. Luna (2017) afirma:

El Estado unitario se caracteriza por la descentralización administrativa-autárquica; sin restarles la capacidad que tienen los gobiernos autónomos descentralizados de regular en función de sus atribuciones a través de normas infralegales; de manejar sus ingresos de acuerdo a sus propios planes, proyectos y programas; siempre y cuando estén al servicio de la sociedad. (p.43)

Claramente se detalla que el Estado unitario no limita a la descentralización, sino más bien se acopla al modelo de Gobierno del país generando y reelaborando políticas públicas que generen resultados satisfactorios y de apoyo a las necesidades sociales, es decir en la prestación de servicios de forma descentralizada.

Descentralización

Al hablar de descentralización, se dirige la atención a una nueva forma de Gobierno, con nuevas directrices, dicho planteamiento ayuda a dividir actividades administrativas públicas, de una forma regional, provincial, local dejando el estereotipo del centralismo. Beteta y Pérez (2006) afirman. “Se entiende a la descentralización, como un proceso de transferencia de facultades, capacidades y recursos de un órgano central a uno local, con arreglo a fundamentos jurídico-legales y a criterios territoriales y administrativos” (p.19). Es decir la descentralización representa la oportunidad perfecta para que los Gobiernos locales diseñen políticas públicas y tomen decisiones en materia de programas y proyectos relativos a la administración del Estado, desde la perspectiva de las necesidades contribuyendo a una buena relación con sus ciudadanos. Cuando se equilibran los poderes por medio de la descentralización, la transferencia de competencias y recursos hacia los GAD, genera una gobernabilidad local sin perder la autoridad jerárquica central.

La descentralización se orienta a distribuir el poder a través de las competencias que antes solo eran parte del ente central, haciendo fácil cubrir las necesidades de forma eficiente y eficaz. Villarreal (2016) considera. “La descentralización significa que el Gobierno central transfiere el poder y la autoridad a otras instituciones o a los Gobiernos locales para que estos, de acuerdo con las necesidades locales específicas, planteen sus propios proyectos de desarrollo” (p.12). Con estos fundamentos se afirma que la descentralización es un proceso que el Estado toma con el fin de fortalecer a los Gobiernos locales y la gestión pública y garantiza el desarrollo social.

El proceso de descentralización desde el Estado hacia órganos locales implica la mejora en temas decisivos como: programas, políticas y administración de recursos que al ser transferidas permiten el trabajo directo con los sectores necesitados, es decir, no depende de las autoridades centralizadas para beneficiar a su localidad. En el caso de estudio, se refiere a una descentralización Administrativa, de ahí la necesidad de definirla. Beteta y Pérez (2006) define:

Descentralización administrativa Se la entiende como un proceso de transferencia y delegación de ciertas funciones administrativas del gobierno central a entidades locales, tales como las municipalidades, las universidades, organizaciones no gubernamentales así como otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil local, para que presten a la sociedad determinados bienes y servicios públicos. En este sentido, la descentralización administrativa implica la producción y distribución de los servicios esenciales de salud, educación, vivienda y servicios conexos, transporte, etc. (pp. 13-14)

En efecto la descentralización administrativa faculta a las instituciones del medio local, a proveer a sus ciudadanos de bienes y servicios que permitan satisfacer sus necesidades además de colaborar con las ocupaciones del Gobierno central. Como ya se nombró anteriormente el enfoque de la descentralización administrativa desde el Gobierno central delega a las instituciones de los subniveles del Estado cuya tarea de producir, distribuir bienes y servicios es esencial, dando como resultado Gobiernos locales con capacidad de tomar decisiones propias. Dado que el Estado es un órgano rector de la aplicación de principios y normas se pone de manifiesto varias características que denotan su descentralización así. Villarreal (2016) menciona:

Personalidad jurídica propia, es decir los gobiernos locales son capaces de tomar decisiones sin la intervención de agentes externos; poseen una asignación legal de recursos, es decir reciben parte del presupuesto del Estado, un porcentaje para la planificación y desarrollo de obras, el patrimonio es de dominio estatal; tienen la capacidad para administrarse ellos mismos, en otras palabras, es la asignación de competencias según las necesidades de la población; son creados ya sea por decretos por parte del ejecutivo o leyes formales; son controlados por el gobierno central, este control está basado en control del presupuesto, control de la inversión, designación del personal o contratos. (p. 32)

Este conjunto de características permiten el ejercicio correcto de la descentralización donde el Estado se convierte en veedor de los subniveles e inspecciona que las actividades y recursos sean aplicados con eficiencia y eficacia.

Políticas Públicas para el direccionamiento de los servicios

Las políticas públicas surgen como resultados a la problemática de los Gobiernos nacionales, regionales y locales, de ahí la necesidad de implementar políticas públicas que ayuden a manejar dichos problemas de gobernabilidad, para ello es necesaria una definición clara de política pública. Roth (2017) considera:

Que, la existencia de las políticas públicas resulta siempre y cuando las instituciones estatales, gubernamentales o públicas asuman total o parcialmente la tarea de alcanzar objetivos, estimados como deseables o necesarios, por medio de un proceso destinado a cambiar a un Estado de las cosas percibido como problemático o insatisfactorio. (p.37)

Los objetivos van de la mano con las exigencias de las políticas públicas puesto que se enfocan en dar una solución a un Estado insatisfecho con necesidades prioritarias, razón por la cual se debe implementar una solución aunque surjan nuevos problemas, Pérez (2016) define. “Como el conjunto de objetivos, acciones y decisiones, que lleva a cabo un gobierno para enfrentar los problemas y las demandas de la sociedad. En propiedad, las políticas surgen como una respuesta a dichos problemas y demandas” (p.194). Esta definición comprende la planificación de las responsabilidades del Estado con sus mandantes, es indiscutible que las decisiones para solventar la demanda de los pueblos que cada vez son más crecientes y los resultados someten a juicios de valor a los administradores de los recursos estatales. Aguilar

(2013) señala. “Una política pública es una evaluación de cual entre las varias opciones de política o de decisión gubernamental es la mejor decisión a determinados fines, restricciones y condiciones” (p.70).

Para ello es necesario conocer propuestas sobre políticas desde el ámbito público, que implica una práctica de conocimientos que permiten a la gestión pública desarrollarse bajo el marco normativo, es decir que los lineamientos para garantizar el buen servicio, están dados por las políticas públicas ya establecidas y que la institución socializó en su momento, de hecho, las políticas públicas otorgan directrices de aplicación que no son inventadas, más bien nacen de una investigación previa. Pero donde nace toda esta temática, es claro que la existencia de un Estado trae consigo múltiples problemáticas, sean estas: sociales, económicas, administrativas que requieren de un análisis.

También es necesario conocer la propuesta sobre políticas públicas para ello es menester citar a Roth (2017) que pone de manifiesto. “Para que la política pública pueda ser considerada como una política pública, es preciso que en un cierto grado haya sido o por lo menos tratada a interior de un marco de procedimientos, de influencias y de organizaciones gubernamentales” (p.36). Es decir las políticas públicas deben tener un cierto grado de estudio entre las organizaciones, enfocadas a las necesidades que surgen dentro de los Gobiernos nacionales, regionales y locales.

Todos estos aspectos están encaminados a generar una posible solución que debe ser tratada en el sentido que beneficie a la sociedad y se garantice su cumplimiento, en ocasiones la política pública deberá ajustarse a los rumbos que la sociedad marca. Además se debe tener en cuenta que las políticas públicas son relevantes, ya que constituyen uno de los instrumentos socialmente disponibles para atender las necesidades de la población. Así también por medio de las políticas públicas se genera una confianza hacia las entidades públicas que se ha visto reducida en los últimos años, como lo señala. Shah (2010) señala. “La confianza pública en el desempeño del sector público, en cuanto a la prestación de servicios coherentes con las preferencias de los ciudadanos, tradicionalmente, se ha considerado débil en los países en desarrollo” (p.24). En referencia a los servicios públicos que brinda el Gobierno no son de calidad por lo que es ineludible la intervención de políticas que garanticen la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Las políticas públicas se vuelven una realidad a medida que los Gobiernos realizan su gestión encaminada a satisfacer las necesidades ya conocidas en

su entorno, esta satisfacción se centra en la prestación de servicios que vinculan aspectos como:

Un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras. (Olavarría, 2007, p.67)

Es decir las Políticas Públicas sirven en su gran mayoría para resolver problemas específicos dentro del Estado, como la prestación de servicios donde su principal objetivo es generar una integración social y equitativa en todo sentido, a su vez generando la satisfacción enfocada a la calidad del servicio prestado a sus habitantes.

La cobertura de los servicios públicos se considera una prioridad por el hecho mismo de vincular al Estado con sus bienes, servicios y la satisfacción de las necesidades de sus habitantes, garantizando el cumplimiento de las competencias asignadas, que inician con la planificación, e influyen en la calidad de la prestación del servicio.

El Proceso de Descentralización en el Ecuador y los GAD Municipales

El Estado encaminado en realizar la voluntad ciudadana expresada en satisfacer necesidades básicas, trabaja bajo un plan de desarrollo en el que la acción estatal se conforma por estrategias y objetivos de mediano y largo plazo que muchas veces no pueden ser desarrolladas desde el ámbito central, para ello es necesario delegar a instituciones de niveles locales la ejecución de programas y proyectos a los que puede el ciudadano acceder (Bolívar y García 2016). El Estado provee de servicios públicos a sus habitantes, sea directamente o por adjudicación con privados con el fin de satisfacer y garantizar las exigencias crecientes en beneficio de sus ciudadanos.

El Estado ecuatoriano plantea cambios en su gestión, mediante la transferencia de competencias, esto implica el fortalecimiento en su estructura administrativa, política y económica, es decir, el sector público se enfrenta a desafíos impulsados desde la carta magna que buscan automatizar la labor de los Gobiernos autónomos. Batallas (2013) señala:

La descentralización simboliza cambios importantes dentro del Estado, pero sin duda representa desafíos y retos que deben enfrentar de forma obligatoria los gobiernos

autónomos en sus distintos niveles, de manera organizada y paulatina, pero sin marcha atrás; de ahí la importancia de tener muy en claro su objeto, finalidad y alcances, pues, de otra manera, la implementación de una verdadera descentralización en el país pasará a ser un proceso incompleto y fallido, conforme ha venido aconteciendo en las últimas décadas. (p.3)

Precisamente estos retos y desafíos a los que se enfrentan los GAD municipales, están relacionados con los objetivos de los Gobiernos centrales, en ellos sintetizan las aspiraciones de lograr el desarrollo, de impulsar proyectos y llegar a los grupos vulnerables, sin embargo el estudio de la descentralización está determinado por varios factores complejos manejados por grupos de interés; no basta el trabajo del gobernante, la sociedad debe impulsar este modelo y los Gobiernos autónomos son los llamados a hacer realidad este proceso aunque esto signifique mayores costos y el conflicto entre gobernantes.

La descentralización en el Ecuador es un tema de conflicto, de alguna manera este concepto ha evolucionado identificando necesidades y procesos que cada Estado los adopta según su criterio, es decir; la constitución identifica el proceso, el Estado realiza la transferencia de competencias y los Gobiernos autónomos cumplen obligatoriamente con el objetivo. Esta es la concepción de la descentralización a escala de Estado.

Los Gobiernos cantonales o municipales, son niveles de Gobiernos intermedios, encargados de desarrollar las actividades que en muchas ocasiones solo el ente central las desarrollaba, pero con la descentralización y la aparición de los GAD municipales, ahora se puede hacer de manera local, estas actividades están establecidas a través de las competencias institucionales las mismas que permiten la prestación de servicios públicos como agua potable, alcantarillado, manejo de desechos sólidos, salud, actividades ambientales.

El proceso de descentralización junto a la asignación de competencias hacia los Gobiernos autónomos descentralizados debe cumplir con los requerimientos de la norma, además se establece que hasta asumir por completo dichas competencias, cada nivel de Gobierno lo hará de manera paulatina y bajo la normativa establecida.

2.2.2. La Calidad en la Gestión Pública

Desde décadas pasadas las administraciones han venido sufriendo transformaciones, que implican: grandes responsabilidades orientadas a resultados, participación directa con el usuario, análisis estratégico, establecimiento de objetivos y planes para asegurar la calidad, a

esto se le conoce como la nueva gestión pública, que para muchos nació en Japón como un recurso que garantiza, el cambio de imagen en las instituciones del aparato estatal y de lograr una modernización en los servicios públicos, de hecho pese a que los Estados Unidos utilizaron este concepto los primeros en adoptar la calidad. Moyado (2002) dice. “Fueron los Japoneses los primeros en adoptarla como instrumento de gestión en diversos productos y servicios, lo que le valió al Japón conquistar el liderazgo en importantes sectores durante la segunda mitad del siglo XX.”(p.3). En efecto, la calidad nace de las necesidades de los ciudadanos, por lo tanto nace el paradigma de calidad la gestión, que busca entregar al cliente un producto o servicio de interés, el mismo que no solo cubre una necesidad, sino se diferencia del resto y conquista más seguidores por variedad y costo accesibles.

Encaminándose a la gestión pública, la gestión de calidad debe adaptarse a las realidades del sector, no como técnica de modernización de la cosa pública, sino como un tratamiento de consolidación y fortalecimiento de las instituciones del Estado, que pueda medirse desde la percepción ciudadana, solo así la calidad asumiría el rol de influenciar la gestión pública. El Estado ecuatoriano con el afán de empoderarse de su administración alineada a la calidad, tiene como fin que toda su estructura institucional trabaje, bajo estos mismos lineamientos, de este modo se coordina la aplicación de un modelo de gestión que permita la mejora continua por medio de la atención al usuario. Desde la atención al usuario el termino calidad se dirige hacia todos los ámbitos de aplicación de las organizaciones, la calidad se ha convertido en un proceso integrador de realizar tareas de manera óptima, tornándose ineludible para lograr la satisfacción del cliente. Por esta razón es conveniente tomar una definición adecuada en el marco de la las necesidades de la gestión pública, acerca de la calidad. Alcaraz (2004) menciona:

Cuando hablamos de servicios (educación, servicios médicos, etc.), en los cuales las características que definen la calidad del mismo son intangibles y si a esto le agregamos que el concepto de buena o mala calidad va a depender de la percepción de un ser humano, lo hace difícil de medir, ya que se enfoca en satisfacer las necesidades establecidas por los usuarios. (p.57)

Como se puede entender el término calidad exige una mejora contante en los servicios o bienes que todo usuario o cliente anhela, teniendo en cuenta muchos factores como por ejemplo la actitud del servidor público al momento de entregar un servicio oportuno. De la misma manera se conoce que la calidad vista desde un ámbito público es una exigencia

constitucional, es la garantía de que el Estado va a compensar las desigualdades de su población por ello es obligatoria su aplicación en la gestión pública.

Los servicios que nacen de las iniciativas de calidad muestran gran aceptación en los usuarios, pero no existe una línea base o modelo a seguir en términos de calidad. Moyado (2002) manifiesta. “No hay en términos de calidad un solo modelo, el análisis de las diversas experiencias internacionales nos muestra que son diversos los factores que intervienen en las administraciones públicas” (p.8). Este aporte se relaciona con la innovación que toda institución pública debería promover en el ámbito de la calidad por cuanto, este proceso es permanente y exige del cumplimiento con los usuarios para poderse llevar a cabo, además, es lógico suponer que la calidad no tiene un modelo único a seguir por las realidades que se viven al interior de cada organización, empresa o institución pública de ahí que la aceptación en términos de eficiencia y eficacia no se miden de la noche a la mañana es decir los resultados se darán paulatinamente.

En relación con la gestión de los servicios públicos en las empresas se han convertido en la carta de presentación ante la sociedad o el usuario, entonces surge la obligatoriedad para que cumplan con ciertos parámetros de apreciación ante el usuario como tal, para lo cual es necesario tener una definición clara. Schröder (2001) define:

Gestión de calidad significa que la administración pública, junto con sus directivos y empleados, hará todo lo posible para organizar procesos de producción, estándares y recursos de tal manera, que dentro del proceso de producción de las prestaciones de bienes o servicios, sean consideradas las necesidades legítimas del cliente/ciudadano.
(p.30)

La gestión de calidad apunta a disminuir las necesidades de las personas y sociedad, por ello es necesario que la calidad se dé bajo varios estándares de medición, dado que al medir las expectativas sobre un determinado servicio, se logra la aceptación del usuario, el mejoramiento continuo como herramienta de medición de calidad permite entregar productos o servicios con valor agregado. Deming (como se citó Méndez, 2013). “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará” (párr.3). Este concepto contribuye a que la calidad va en función de las necesidades y de lograr un buen servicio, por ende la satisfacción de los usuarios, otorgando al Estado credibilidad.

En el caso ecuatoriano la distribución de competencias asignadas a los diferentes niveles del Estado ha permitido la relación directa usuario-administración pública, una de las competencias asignadas es la que vincula al transporte ya que juega un rol protagónico en los ciudadanos, pero la realidad en las instituciones públicas no siempre es la esperada, las iniciativas de otorgar un servicio de calidad constituye lograr la confianza y un reconocimiento a nivel de la ciudadanía. De la misma manera gestionar la calidad y sus alcances es tarea de todos, haciendo referencia al caso de estudio se involucra varios factores desde la necesidad de generar un valor agregado a los servicios hasta lograr una aprobación alta en la ciudadanía.

La calidad como alternativa de mejora continua legitima los procesos que llevan a cabo las instituciones públicas, hace realidad el rediseño y modernización de las instituciones que junto con objetivos coherentes, constituyen una gestión pública de calidad.

Calidad en las Empresas Públicas de Servicios

La calidad hace referencia a algunas condiciones, atributos que las empresas entregan en un servicio o producto. La calidad se mira desde algunas variables que identifican la forma en que las organizaciones controlan sus actividades, siempre que los requisitos se cumplan a través de un proceso minucioso. Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) dicen:

Medir la calidad de un servicio permite adentrarse a la estructura de la organización, analizar procedimientos y documentación necesarios para el cumplimiento de objetivos que a su vez logran proveer de dicho servicio y mejorarlo siempre que el usuario realice un requerimiento, sin embargo, analizar y medir la calidad desde la visión del usuario significa tomar su opinión acerca del producto o servicio que la empresa brinda, además de conocer las expectativas del mismo. (p.140)

Entonces se entiende que para mejorar dichos productos o servicios se debe analizar la situación actual de la empresa, partiendo de aspectos generales hasta los particulares, por ende la calidad se mide a partir de un juicio que emite el usuario por un servicio adquirido, ya que como es de suponer las empresas cumplen con las expectativas de los clientes o usuarios.

En cuanto a la calidad en los servicios que ofertan las empresas publicas debe existir un grado de aceptación que legitime el servicio, esto en función de correspondencia y la capacidad de respuesta que debe tener un Gobierno para cubrir las necesidades y demandas de su localidad, por lo tanto es necesario orientar el servicio hacia el usuario desde ventanilla, es decir se debe

crear una receptividad usuario – servidor público. Para ello es necesario conocer las demandas del cliente, descubrir sus demandas y corresponderlas en un tiempo mínimo, pero se debe crear estrategias que logren una buena comunicación y empatía en el entorno en el que se desarrolle la prestación del servicio. Flores (2001) manifiesta. “La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe”. Como puede observarse un conjunto de actividades como la percepción, conocimiento de necesidades y expectativas identificadas permiten la aceptación de la empresa, en fin un cliente satisfecho es aquel a quien la empresa proporcionó el bien o servicio en el tiempo y condiciones correctas.

Las entidades públicas, en los diferentes niveles de Gobierno desarrollan sus actividades con la finalidad de lograr un desarrollo local, donde la sociedad sea activa y sus percepciones sean positivas, esto solo se logra entregando a la calidad en el servicio, pero llegar a la calidad implica el cumplimiento de varios factores. Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) afirma. “Que los usuarios no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples factores” (p.142). De esta manera se afirma que los usuarios de un servicio público tienen varias formas de apreciarlo, si es bueno o malo, si es de calidad o según parámetros establecidos, para ello se establece trabajar bajo tres paradigmas o dimensiones, las cuales abarcan el concepto de calidad, donde se encuentra la dimensión de Calidad del Servicio, la dimensión de Experiencia del Servicio y la dimensión de Imagen Institucional, todas estas dimensiones forman una parte de la calidad y es más son la forma más apropiada para poder medirlas.

Dimensión de Calidad del Servicio se refleja el servicio en una percepción positiva o al menos es la aspiración más común, además debe ser consistente y debe ocurrir rápidamente en varios usuarios y en diferentes circunstancias. Caldera, Pirela y Ortega (2011) dicen. “La calidad del servicio consiste en satisfacer las demandas o exigencias de este, lo que implica uno de los medios que le permite a la institución conocer su percepción y expectativa, en consideración de su funcionamiento” (p.138). La calidad del servicio al tener que ser positiva necesita ser medida a través de indicadores medibles y confiables, para ello. Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) propone los siguientes factores como; La accesibilidad al servicio, Receptividad del servicio, Formalidad y responsabilidad del servicio y El Nivel de fiabilidad y responsabilidad en el servicio. Para un análisis más profundo las describiremos a continuación.

La accesibilidad al servicio dentro de estos se encuentra el lugar, los horarios, los tiempos de espera o el hecho de ser accesible. Así, se deben tener en cuenta el acceso físico (situación de las oficinas), el material (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), el temporal (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población), el cognoscitivo (instrucciones, formularios o comunicaciones fácilmente comprensibles) y el acceso con un mínimo coste económico. Mientras La Receptividad del servicio, es la sensación de receptividad de la prestación aumenta para el ciudadano si este puede participar activamente en los procesos de definición del servicio.

La Formalidad y responsabilidad del servicio, se fundamenta en no tratar de traicionar las promesas o esperanzas de los ciudadanos ayuda a la generación de una percepción más favorable de la calidad del servicio y, sobre todo, en el caso de los servicios públicos. Por otro lado el Nivel de fiabilidad y responsabilidad se complementa con este indicador ya que generando una calidad en el servicio se fundamenta o su fiabilidad mejora considerablemente donde se cree un espacio fiable y confiable sobre todo en el manejo de la documentación.

Dimensión Experiencia del Servicio, en términos de semejanzas nos acercamos a una satisfacción del usuario. Kotler (como se citó en Caldera, Pirela y Ortega 2011) la define. “Como el estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.345). Es una comparación del servicio recibido con lo que personalmente se espera, para medir esta dimensión, también se toma ítems que permitan esta medición de la calidad a través de la experiencia para ello.

Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) proponen los siguientes medios de verificación y medición como: La Percepción de usuario en la solución de problemas es la capacidad del personal que labora en la Institución y que ejerce una gran capacidad de solucionar los problemas que surgen en la prestación del servicio. Por otra parte el Trato Justo, es una forma esperada común en los usuarios dado que siempre se espera ser atendido de manera honesta y cuidadosa sin intervención de terceros ni padrinzagos; La Cortesía y amabilidad del personal, la labor del personal de contacto con el ciudadano es fundamental, pues es el que ofrece de forma directa la prestación, El saludo, la parte de atención y su forma de hablar, es decir el trato humano lo hacen fundamental a la hora dar el servicio y por último tenemos Seguridad en aspectos tangibles la prestación del servicio debe estar exenta de peligros o riesgos innecesarios para el ciudadano. Aquí desempeñan un papel relevante los criterios de ergonomía y de adaptación a personas discapacitadas de las instalaciones administrativas.

Dimensión Imagen Institucional en esta última fase de las dimensiones la Imagen Institucional juega un papel fundamental a la hora de medir la calidad ya que va asociada, percepción del usuario, donde varía de acuerdo a que experiencia tenga del servicio recibido. Hoffman & Bateson (Como se citó en Caldera, Pirela y Ortega 2011) la define como:

La sensación que experimenta un usuario después de recibir un producto o servicio. Esta percepción se forma cuando este evalúa el paquete de beneficios que ofrece la Institución, a su vez se determina la relación costo beneficio y se decide si la sensación es buena. (p.340)

En conclusión, toda la información y los estímulos que se captan por los sentidos y aún más estos que influyen en la forma de percibir el servicio, para llevar a cabo su medición se utiliza los ítems propuestos. Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) dicen que dentro de la dimensión de Imagen Institucional, los ítems para medir son: El nivel de comunicación, Competencia del personal, Credibilidad en la prestación del servicio, Receptividad o Nivel de aceptación del servicio, Capacidad de respuesta flexible y rápida, Todos estos elementos los describiremos a continuación.

El nivel de comunicación la administración debe utilizar un lenguaje adaptado a las necesidades de su cliente en la prestación de los servicios públicos: el ciudadano debe ajustarse a las necesidades de los usuarios, es decir que se debe manejar un vocabulario sencillo y así generar una comunicación donde se simplifique y se dé un entendimiento mutuo, generando una mayor satisfacción. Por otro lado tenemos la capacidad de respuesta flexible y rápida, los ciudadanos piden a la administración que satisfaga sus necesidades reales, concretas y particulares. De manera concreta, la concepción de los servicios como resultado de la negociación con los grupos de interés o basándose en las necesidades de los responsables políticos impide, en muchos casos, el conocimiento directo de las necesidades del ciudadano; credibilidad en la prestación del servicio, la credibilidad en el ámbito de la actuación pública se consigue a través del respeto a una serie de principios, el trato igualitario, o la equidad o profesionalidad en la gestión de los asuntos públicos; por otro lado, la competencia del personal que presta el servicio, la capacitación técnica de los recursos humanos al servicio de la administración es un factor fundamental para transmitir al ciudadano una prestación de calidad. Esto se complementa con (pp. 1442-144).

Los factores antes descritos con antelación, permiten realizar la evaluación de la calidad del usuario del servicio público, para el presente caso de estudio que busca medir la competencia de TTTSV en el GAD de Montúfar, a partir de su descentralización, dejando como precedente la calidad que garantiza el Estado. A partir de esto se puede establecer la medición de la calidad desde varios puntos. Después de ya haberse familiarizado con los criterios antes nombrados, se debe establecer una forma de evaluar y distribuirlos según las funciones que se desarrollan en las Instituciones públicas, tal como está reflejada. (Véase en la Figura 1)

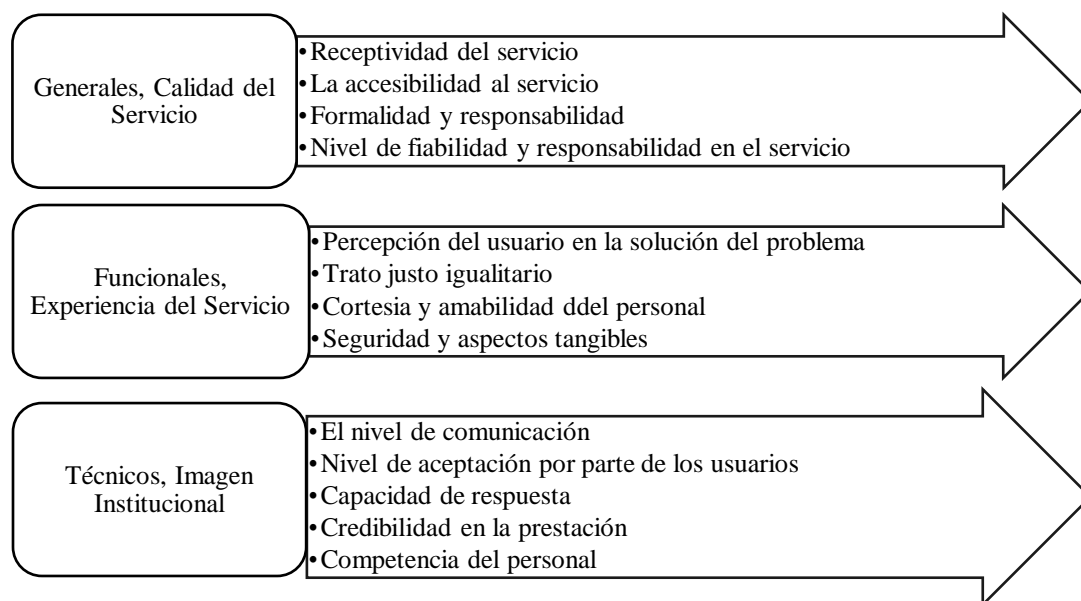


Figura 1. Distribución por Características

Fuente: Elaboración Propia con base en Rodríguez, Burguete y Valiño (2010)

En la Figura 1 medición de la calidad en los servicios, se observa los criterios y estándares de medición que permiten medir la calidad de los servicios públicos. Frente a esta situación es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual del transporte del GAD de Montúfar, bajo parámetros de medición que contemplen la gestión, regulación de la movilidad humana, tráfico, seguridad vial, usuarios de transporte público, etc. Toda la población vinculada a la competencia de TTTSV.

Resulta oportuno vincular en este apartado los servicios que ofrece la empresa pública de movilidad MOVIDELNOR EP, objeto de la presente investigación, la misma que según su estructura orgánica, muestra en el Proceso Agregador de Valor la gerencia operativa de tránsito; dividida en dos secciones: la primera que corresponde a la Revisión Técnica Vehicular que tiene a su cargo la matriculación y revisión de vehículos y la segunda que es Educación y Seguridad vial que está relacionada con los agentes civiles de tránsito y las funciones que realizan. Un aporte importante de MOVIDELNOR (2017) es:

La Empresa Pública de Movilidad del Norte tiene el Modelo de Gestión A: Los GAD metropolitanos y municipales que integren este modelo recibirán todos los productos y servicios susceptibles de descentralización de acuerdo con la matriz de productos y servicios. (p.13)

Esta apreciación permite diferenciar la calidad de los servicios que oferta en relación con los demás GAD existentes en el país, poniendo de manifiesto la provincia del Carchi, la misma que registra dos modelos de gestión en su jurisdicción es decir, Tulcán trabaja bajo el modelo de gestión B y Montúfar por pertenecer a la Mancomunidad trabaja un modelo de gestión A. Las instalaciones de la Empresa Pública donde se realizan los diferentes trámites de revisiones y matriculaciones vehiculares prestan los siguientes servicios, visto desde cuatro ítems importantes. (Véase en Tabla 2 Servicios de MOVIDELNOR EP).

Tabla 2: Servicios de MOVIDELNOR EP

Matriculación Vehicular	Revisión Técnica Vehicular
“Se encuentran sujetos a la revisión técnica vehicular todos los vehículos a motor que circulen por vía terrestre en el territorio” (Movilidad Machala EP, 2019, párr.1).	Según (Gad Municipal de Ibarra, 2014) manifiesta. “Conjunto de pruebas físicas, mecátrónicas y visuales a las que se debe someter un vehículo para considerarlo apto para la circulación” (p.72).
Transporte Terrestre	
Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías (Gad Municipal de Ibarra, 2014,p.73).	
Títulos Habilitantes	Seguridad Vial
Los títulos habilitantes previstos se otorgarán nominalmente y no son disponibles o negociables por su titular, por encontrarse fuera del comercio, en consecuencia no podrá ser objeto de medidas cautelares o de apremio, arrendamiento, cesión o, bajo cualquier figura, transferencia o traspaso de su explotación o uso (Andrade, 2016,p.34).	Control operativo que realizan funcionarios de tránsito en beneficio del peatón, esto es acciones y procesos para asegurar el buen tránsito.

Todos los ítems expuestos en la Tabla 2. Servicios de MOVIDELNOR EP, son los servicios más relevantes que entrega la empresa pública y promueven el desarrollo de la municipalidad mediante la gestión eficiente de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. Las decisiones que se tomen en esta entidad, serán fiscalizadas por la principal autoridad del GAD Municipal de Montúfar, pese a existir un convenio con la Mancomunidad del Norte.

La Calidad en el Servicio Público

Para crear una relación entre la gestión y servicios públicos orientados a mejorar la calidad de vida de los habitantes, es necesario citar una definición que coadyuve a fundamentar la idea. Bolívar y García (2016), definen:

Son los que están destinados a satisfacer las necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y gestión del Estado, así como aquellos los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines. (p.43)

El Estado es el órgano rector y principal proveedor de servicios públicos con criterios de eficiencia, eficacia, calidad y cobertura, aunque por cuestiones logísticas se hace difícil llegar a todos los habitantes de algunas zonas del país, que demandan de la prestación de dichos servicios, de ahí que la satisfacción de estos necesite de permanencia y continuidad.

Es importante mencionar cuan necesarios son los servicios públicos puesto que existe una demanda creciente en cada ciudad del mundo, es notorio que al acceder a estos beneficios se está mitigando la pobreza y se deja de lado la marginalización del que muchos lugares, pueblos y ciudades son víctimas. Los Gobiernos de turno diseñan políticas que permiten fortalecer dichos servicios pero el trabajo siempre será arduo por la falta de equidad y la falta de recursos que el país no dispone. Los servicios públicos siempre han tenido inconvenientes para ser atendidos. Antúnez y Galilea (2003) sugiere que:

Entre los problemas principales de las ciudades está su inorgánica expansión, la que además de deteriorar el entorno medioambiental, provoca una diferenciación social cada vez más manifiesta y eleva de modo creciente los costos operacionales de la ciudad y de los ciudadanos. (p.12)

La idea central radica en la importancia de los servicios públicos como responsabilidad directa del Estado, lastimosamente la descentralización como tema de innovación no ha logrado canalizar el verdadero fin que persigue una buena gestión como el de entregar calidad.

Existe entonces una problemática sobre la planificación, administración y gestión de los servicios de carácter público, entre la atención preferencial de estos servicios encontramos a la salud, la educación, servicios básicos, etc., prácticamente son servicios de tipo esencial y

asistencial es decir han pasado de ser tratados tradicionalmente desde el nivel central hasta su nueva asignación hacia los niveles regionales provinciales, municipales y parroquiales, esto es otorgar a cada nivel de Gobierno responsabilidades y recursos para llegar a los grupos más vulnerables. En teoría es una gran aspiración de los Gobiernos al concentrar sus políticas hacia los ciudadanos y lograr una satisfacción de servicios.

El análisis está dirigido a caracterizar la problemática de la descentralización frente a la asignación de las competencias exclusivas, destinado al tema del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial expuestos desde el ámbito constitucional, legal así como el relato vinculado al plan nacional del buen vivir que permite medir la calidad desde el punto de vista de la gestión pública por cuanto el Estado tiene la obligación de prestar servicios los usuarios, desde el nivel central hasta el más pequeño subnivel de Gobierno.

2.3. LA COMPETENCIA DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL EN EL ECUADOR

La fundamentación legal para el desarrollo de este trabajo en cuanto a la descentralización de las competencias de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial se fundamenta en una normativa extensa; así tenemos artículos importantes de la Constitución de la República, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Ley Orgánica de Transporte terrestre, tránsito y Seguridad Vial. A continuación se detalla cada una de éstas.

2.3.1. La Constitución de la República del Ecuador

El Ecuador a partir del 2008 dentro de su Constitución incorpora el término descentralización la cual administrará la organización, dejando de lado la estructura centralista, es decir se otorga la capacidad de decisión y dirección de los asuntos públicos a los niveles de Gobierno locales.

En el Ecuador la definición de descentralización implica instaurar una nueva forma de Gobierno, a través de los GAD, esto implica que el Gobierno transfiera el poder político de alguna manera, para poder cubrir la demanda de la sociedad en cada localidad. “La descentralización es la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias y recursos, desde el Gobierno central hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados” CNC, (2011). Al repartir las competencias también se debe suministrar recursos, tecnologías y demás implementos para beneficiar a las localidades, si partimos de la idea de que los GAD se subdividen en administraciones más pequeñas, no significa que dejen de reportar sus

actividades al Gobierno central, más bien debe entenderse que desde los niveles más pequeños se puede realizar más proyectos y llegar a los más necesitados, pero siempre estará el Gobierno controlando el buen ejercicio de funciones y optimización de recursos.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el Ecuador, aparecen con el nuevo término de la descentralización a partir del año 2008. La misma Constitución en el artículo 242 menciona la organización del territorio en el que se detalla claramente las cuatro subdivisiones del Estado: región, provincia, cantón y parroquia y en el artículo 238 las facultades entregadas, principios y derechos para el ejercicio de sus funciones. Dichos niveles de Gobierno se subdividieron, con el fin de garantizar la entrega de bienes y servicios a los ciudadanos ya que su administración se daría de manera independiente. Estos GAD (Provinciales, Cantonales y Parroquiales), tienen facultades legislativas dentro de sus competencias y no podrán extenderse más allá de su jurisdicción, es decir si un bien o servicio se dirige a la municipalidad este no podrá extender más funciones o fijar normativas para la provincia o región, ya que por su condición de exclusivo deberá regirse únicamente a su localidad. Dentro del funcionamiento jurídico de estos niveles de Gobierno, el estudio dirige su atención al artículo 264, el mismo que detalla su competencia exclusiva, dado la necesidad de ratificar que los Gobiernos autónomos descentralizados, se encargarán de la planificación, regulación y control del tránsito a nivel cantonal, registrado en su numeral sexto. La normativa garantiza el cumplimiento de la competencia asignada a este nivel de Gobierno y su operación está regulada desde el ámbito central.

Así también el artículo 394 menciona que el Estado garantiza todas las formas de transporte, su normalización legal y la adopción de tarifas para todos los ámbitos en que se opere. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias. En cuanto a la prestación de servicios la Carta magna establece la creación de empresas públicas para garantizar la prestación de los servicios, en su artículo 315 se menciona sobre la constitución de empresas públicas con el fin de otorgar la prestación de servicios de manera eficiente y considerando índices de calidad y la satisfacción hacia los usuarios. Dichas empresas públicas se regirán bajo la regulación de organismos enmarcados en la ley.

2.3.2. COOTAD del Ecuador

Los GAD Municipales en el Ecuador, en su necesidad de generar un desarrollo local disponen de autonomía política, administrativa y financiera, a la cabeza de estas instituciones

encontramos al alcalde, el cual es elegido democráticamente el artículo 53 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) (2010) establece la norma jurídica para ejecución de actividades de este subnivel de Gobierno.

El estado ecuatoriano con el objetivo de establecer un marco jurídico faculta a los Gobiernos autónomos descentralizados de algunas competencias entre ellas la más importante la competencia exclusiva. “Son aquellas cuya titularidad corresponde a un solo nivel de Gobierno de acuerdo con la Constitución y la ley, y cuya gestión puede realizarse de manera concurrente entre diferentes niveles de gobierno” (COOTAD, 2010, p.49). A pesar de que sería interesante examinar en más detalle todas las competencias exclusivas establecidas para los Gobiernos autónomos descentralizados, la competencia será limitada al transporte como servicio ofertado por los municipios, en este punto se puede apreciar que la competencia exclusiva permite tener una línea base sobre el estudio a realizar y determinar su importancia, de la misma manera esta transferencia involucra varios sectores de la población, es decir, el Estado no se limitó a una sola rama, entre ellas encontramos que el artículo 55 literal f resalta la planificación, regulación y control de tránsito ya señalada en la Constitución ecuatoriana.

Para ilustrar la competencia exclusiva dentro de las municipalidades se debe señalar, que todas las actividades apuntan a un mejor desarrollo en el sector, que se logre visualizar una disminución de las necesidades y que se reflejen los cambios a corto y mediano plazo a lo largo y ancho del país. En este punto es necesario aclarar que el proceso de transferencia de competencias en materia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gobierno Central hacia el GAD, se establece bajo una normativa, en la misma que se detallan aspectos determinantes e importantes como la consagración de nuevas atribuciones, nuevos mandatos y la puesta en marcha de un nuevo modelo de gestión, además se detalla la conformación de mancomunidades que vinculan a dos o más municipios para gestionar proyectos que generen servicios públicos de calidad.

El artículo 130 menciona la aplicación y el ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, detallando responsabilidades, administración y gestión de la aplicación de toda la competencia. A pesar de que los GAD municipales como el de Montúfar, se acogieron a esta diligencia existe una gran problemática en el cumplimiento de dicha transferencia, así tenemos que las grandes ciudades donde existen mucho tráfico necesitan de otras instituciones para aplicar la competencia, en ciudades pequeñas la situación no es indiferente ya que por su tamaño muchos municipios no logran desenvolver estas funciones y han necesitado de

convenios con otros municipios para realizar correctamente la aplicación de la competencia de tránsito.

Las instituciones involucradas en la transferencia de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial son:

- La Secretaria Nacional De Planificación Y Desarrollo (SENPLADES)
- El Consejo Nacional De Competencias (CNC).
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO)

Estas instituciones permitieron la transferencia de competencias de manera coordinada para cada nivel de Gobierno y entregada a cada GAD para su ejecución, garantizando un modelo de gestión establecido en el marco de la ley.

2.3.3. Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial

Esta ley regula el ámbito de aplicación de los tres ejes en que se divide la competencia, tránsito, transporte terrestre y seguridad vial; en dicho cuerpo legal se encuentran Varios apartados relacionados con el caso de estudio. El Artículo 30.4 menciona que los GAD municipales en este caso el de Montúfar asumirá la competencia de tránsito, en sus respectivos municipios además de ejercer regulaciones siempre que se notifique a esta entidad y que estén dentro de la ley. En este apartado es importante recalcar que corresponde a los GAD Regionales en el ámbito de sus competencias, planificar, regular y controlar las redes interprovinciales e intercantonales de tránsito y transporte.

Por otra parte, el artículo 30.5 de la misma Ley de TTTSV, señala alrededor de 19 literales sobre las competencias de los GAD, entre las más importantes se menciona:

El cumplimiento de planes en materia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial coordinados entre la ANT y la municipalidad, suscripción de acuerdos, implementación de centros de revisión técnico vehicular y proformas presupuestarias.

2.3.4. Consejo Nacional De Competencias

El consejo nacional de competencias (CNC) se fundamenta en aprobar el plan nacional de descentralización, mediante el apoyo de cada nivel del Estado sean estos Gobiernos: regional, provincial, municipal, parroquial. SENPLADES (como se citó en Villareal, 2016) da como concepto del plan nacional de Descentralización lo siguiente.

Es el instrumento mediante el cual se gestiona el proceso de descentralización que se implementara, durante los próximos cuatro años, en el Ecuador y que tiene como objetivos lograr el fortalecimiento de todos los niveles de gobierno, establecer la progresividad de la entrega de competencias constitucionales y la equidad territorial en el país. (p.35)

Este instrumento se realiza bajo la dirección de autoridades de todos los GAD, por lo tanto se espera que su contenido garantice un proceso de descentralización determinado por competencias claras y que promuevan la participación ciudadana. El CNC juega un rol protagónico para la asignación de competencias y que su normativa esta presta a cumplirse bajo parámetros previamente determinados.

Este aporte hace mención a la labor del Consejo Nacional de Competencias y el plan que vincula a todas las autoridades públicas que desarrollan procesos de descentralización y dan la iniciativa para la participación todos los niveles del Estado. Además entre las funciones principales. Villarreal (2016) describe lo siguiente:

Organizar e implementar el proceso de descentralización en el Ecuador, aprobar el PhD que permita la participación de todos los niveles de gobierno; determinar las competencias que deben ser asumidas por los gobiernos locales estableciendo los plazos y procedimientos para la transferencia; establecer sanciones a los servidores públicos que no cumplan con la normativa vigente: promover y vigilar la participación ciudadana en la gestión de los gobiernos locales, entre otras. (p.36)

Este grupo de funciones son determinantes a la hora de dirigir una competencia desde la aprobación de planes, plazos y sanciones con el fin de entregar a la ciudadanía un servicio óptimo. Es así que el CNC dentro de su normativa tiene previsto el aporte de las mancomunidades como intermediarios del cumplimiento de competencias.

El CNC en cumplimiento del Artículo 264 del COOTAD literal Q. “Los gobiernos municipales, entre otras funciones, deben planificar, regular y controlar el transporte público dentro de su territorio cantonal” mediante Resolución No. 006-CNC-2012 del 26 de abril de 2012 y publicada en el Registro Oficial No. 712 del 29 de mayo de 2012, el Consejo Nacional de Competencias transfirió la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los Gobiernos autónomos descentralizados

metropolitanos y municipales del país. Viera y Guerra (2013) mencionan que dicha resolución estableció:

- La determinación de 3 modelos de gestión para la prestación de productos y servicios de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.
- La estrategia de implementación de la competencia.
- Los mecanismos de distribución de recursos en función de los modelos de gestión definidos. (p.6)

El primer ítem referente a la determinación de 3 modelos de gestión en función de las necesidades del GAD, así cada uno de los 221 Gobiernos autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales se adjudicaran al modelo de gestión que corresponda. En este contexto el artículo 23 de la misma resolución establece la revisión de por lo menos cada 2 años la asignación de modelos de gestión.

2.3.5. Modelo de Gestión

Los GAD metropolitanos y municipales que integren este modelo recibirán todos los productos y servicios susceptibles de descentralización de acuerdo con la matriz de productos y servicios. (Véase Tabla 3).

Tabla 3: Matriz de Productos y servicios de la competencia de TTTSV

Facultad	Sector			Niveles de Gobierno	
	Transito	Transporte Terrestre	Seguridad Vial	Central	GAD
	Producto o Servicio	o Producto o Servicio	o Producto o Servicio		
Rectoría	Generación de políticas, lineamientos y emisión de directrices			✓	
	Rectoría local				✓
	Plan Nacional Estratégico de Movilidad Multimodal			✓	✓
Planificación	Plan de Administración de Transito	Plan Local de Transporte terrestre	Plan Maestro de Seguridad Vial	✓	✓
Regulación	Regulación Nacional para establecimiento de estándares y normas técnicas			✓	✓
	Normativa Local para regular operaciones de transito	Normativa Local para la operación de transporte terrestre	Normativa Local para minimizar la accidentalidad	✓	✓
Control	Tránsito en la vía pública	Sanciones o multas	Estado de la infraestructura	✓	✓
Gestión	Colocación de señalización y semaforización	Recaudación por multas	Atención inmediata en caso de accidentes	✓	✓

Fuente: Elaboración Propia con base en SENPLADES (2013)

En esta Tabla 3 Matriz de Productos y servicios de la competencia de TTTSV. Se detallan productos y servicios que se desprenden de tres sectores específicos de esta competencia así tenemos; tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, además se muestra su vínculo a la facultad que el COOTAD otorga a los GAD en su artículo 130. Literal q. planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio” (p.53). Es decir esta matriz muestra los límites hasta donde llega su administración y el comienzo del trabajo del GAD. Es decir que la rectoría, planificación, regulación, control y gestión de la competencia es manejada en su mayoría por los Gobiernos autónomos descentralizados, pero el Gobierno central aún se reserva determinados niveles, esto con el fin de monitorear el trabajo y cumplimiento de la competencia. (Véase Tabla 4).

Tabla 4: Modelo de Gestión A

MG	Gobierno Autónomo Descentralizado	Provincia
A	Quito	Pichincha
	Guayaquil	Guayas
	Cuenca	Azuay
	Loja	Loja
	Ambato	Tungurahua
	Manta	Manabí
	*Mancomunidad para la Gestión Descentralizada de la Competencia de Tránsito Transporte terrestre y Seguridad Vial de la Región Norte de los GAD.	*Imbabura *Carchi, *Esmeraldas *Pichincha

Fuente: Elaboración Propia con base en Consejo Nacional de Competencias (2016)

Estos Gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos, municipales y mancomunidades tendrán a su cargo la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial” (p.13). Como se muestra en la Tabla 3 Modelo de Gestión A. La provincia del Carchi es parte de este modelo pero cabe aclarar que los cantones en su mayoría pertenecen a la Mancomunidad del Norte excepto el GAD de Tulcán ya que este por su autonomía y capacidad operativa pertenece al modelo de Gestión B. Retomando el caso de estudio enfocado en la Mancomunidad del Norte, la normativa faculta la delegación total o parcial de la gestión a organismos que hayan venido ejerciendo dicha competencia antes de entrar en vigencia el COOTAD, en este caso se dio paso a la empresa pública quienes hasta la actualidad rigen la administración de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, la distribución de los modelos de gestión por parte del Consejo Nacional de Competencias (CNC), se da con base en tres categorías o modelos:

A, B y C, esto con base en las necesidades y fortalezas de cada cantón, si lo orientamos al GAD de Montúfar la gestión a través de la mancomunidad del Norte está en la categoría A, por cuanto el GAD está la facultad de realizar títulos habilitantes en las modalidades de permisos de operación para taxis, buses urbanos, transporte escolar intercantonal, matriculación, revisión técnica, control de tránsito, alargues de ruta, servicio de garaje y wincha, certificaciones, estudios de movilidad, alargues de ruta e informes de factibilidad, en conclusión los GAD pertenecientes al grupo “A”, han recibido la competencia por completo.

La transferencia de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial se encuentran publicadas mediante resolución N°003 CNC-2015, publicada en el Registro Oficial No. 475 de fecha 08 de abril del 2015, y menciona que se debe proceder a una revisión de dichos modelos de gestión una vez transcurridos 2 años mediante Resolución No. 0005-CNC-2017, publicada en el Registro Oficial No. 84 Suplemento de 21 de septiembre de 2017, se revisó los modelos de gestión de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial (TTTSV), determinándose que al modelo de gestión A y B pertenecen los siguientes GAD. (Véase Tabla 5).

Tabla 5: Asignación de Modelos de Gestión mediante Resolución

Modelo de gestión	Numero GAD	GAD
A	27	Quito, Cuenca, Guayaquil, Ambato, Manta, Riobamba, Esmeraldas, Babahoyo, Portoviejo, Santo Domingo, Machala, Loja y la Mancomunidad del Norte (12 GAD)
B	194	150 GAD Municipales y Mancomunidad de Zamora Chinchipe (7 GAD) Tungurahua (8 GAD) Pastaza (4 GAD) Cotopaxi (6 GAD) Sucumbíos (7 GAD) Centro- Guayas (8 GAD) Naranjito – Marcelino Maridueña (2 GAD) Orellana (2GAD)

Fuente: Elaboración Propia con base a el Consejo Nacional de Competencias (2017)

Estas disposiciones claves sobre las funciones del CNC, permiten determinar el modelo de gestión que adopta cada nivel de Estado para cumplir con sus metas, esta institución es el intermediario entre el Gobierno central y los subniveles, y representan la mejor ruta para el traspaso de competencias. Al determinar un modelo de gestión de categoría “A” significa que tendrán a su cargo la planificación, regulación y control de la competencia de tránsito; para el modelo de categoría “B” tendrá la misma capacidad operativa del modelo anterior pero se exceptúa el control operativo en vías públicas.

Es importante reconocer el trabajo que ha realizado el Consejo Nacional de Competencias desde al año 2015, en su informe de rendición de cuentas se observa información muy

importante: Así tenemos que en el mismo año realizó una evaluación a la gestión de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en 11 GAD municipales que llevaban gestionando la competencia por al menos un año. Obteniendo datos que representan una base y apoyo para la actual investigación. Los temas evaluados se resumen en:

- Rectoría y planificación
- Regulación
- Eje operativo
 - Control
 - Productos y servicios

En función del eje operativo los productos y servicios se dividen en:

- ✓ Prestación de servicio de revisión vehicular visual y técnica
- ✓ Prestación del servicio de matriculación
- ✓ Tiempo promedio de matriculación
- ✓ Agentes civiles en control de tránsito
- ✓ Emisión de títulos habilitantes
- ✓ Ejecución de campañas de seguridad vial
- ✓ Tasa de accidentabilidad. (Consejo Nacional de Competencias, 2016)

Estos parámetros tomados en cuenta por el Consejo Nacional de Competencia serán adaptados al presente trabajo, como instrumento para obtener información, por cuanto es fundamental conocer la perspectiva actual que tienen los usuarios sobre todas las actividades que se desarrollan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montufar, que adoptó este servicio vinculando a la competencia de tránsito.

2.3.6. Las Mancomunidades

Para la conformación de las Mancomunidades y consorcios a nivel nacional existe un reglamento concebido como un documento que determina las disposiciones legales como lo es el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en el mismo se detalla el modelo de gestión y asociaciones a los cuales pueden acceder los Gobiernos Autónomos Descentralizados para un ejercicio efectivo de las competencias asignadas. Los autores Viera y Guerra (2013) mencionan:

En el Ecuador los mancomunamientos tradicionalmente han representado una forma asociativa de los gobiernos autónomos descentralizados para mejorar el ejercicio de sus competencias y para ejercer una representación mucho más eficaz de sus intereses; asimismo, las mancomunidades han sido empleadas por los GAD como una herramienta idónea para integrar y representar a sus mancomunados frente a la cooperación internacional y las entidades que conforman el sector público financiero y no financiero. (p.1)

Es decir que a través de la formación de mancomunidades se ha logrado fortalecer la demanda de los ciudadanos, además de crear en ellos una confianza hacia la institución que brinda el servicio. En esta misma línea la conformación de estas mancomunidades exige el cumplimiento de reglas que garanticen la calidad en los servicios que presten, los beneficios e implicaciones que se prevé obtener a partir de una figura de mancomunamientos es la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial que a partir de su descentralización hacia los GAD de todo el país ha tenido la necesidad de mancomunarse por el hecho de que este tipo de asociación se ha convertido en una herramienta administrativa que persigue grandes fines y que necesita de un aprovechamiento adecuado.

Las mancomunidades son agrupaciones de varios Gobiernos autónomos descentralizados del país, en donde la misma constitución permite que dichos GAD puedan agruparse y formar mancomunidades y consorcios, con la finalidad de mejorar la gestión de sus competencias y favorecer sus procesos de integración, con el fin de fijar su autonomía de los demás niveles del Estado. Este proceso da lugar a la formación de mancomunidades. COOTAD (2010) pone de manifiesto:

Los gobiernos autónomos descentralizados regionales, provinciales, distritales, cantonales o parroquiales rurales y los de las circunscripciones territoriales indígenas, afro-ecuatorianas y montubias podrán formar mancomunidades entre sí, con la finalidad de mejorar la gestión de sus competencias y favorecer sus procesos de integración, en los términos establecidos en la Constitución y de conformidad con los procedimientos y requisitos establecidos en este Código. (Art. 285)

En el Ecuador existen según el registro de Mancomunidades y Consorcios del CNC, al mes de octubre de 2017, formalmente inscritas 41 Mancomunidades y 9 Consorcios. Si nos referimos al GAD de Montúfar este también forma parte de una mancomunidad, enfocada a desarrollar

el servicio de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial en la zona, todo con el objetivo de fortalecer el liderazgo local y mejorar la gestión de la misma.

La Mancomunidad para la Gestión Descentralizada de la Competencia de TTTSV de la Región Norte se creó el 24 de diciembre del 2014, tiene a su cargo la parte administrativa y operativa de dicha competencia, está compuesto por 15 GAD municipales correspondientes a la zona 1 del país y es considerada la Mancomunidad más grande del país.

2.3.7. Empresa Pública

La trayectoria de las empresas públicas viene de tiempos pasados por ello es importante relatar el surgimiento de estas y el rol que han desempeñado en el Ecuador. SENPLADES (2015) reúne todas las características necesarias sobre la creación de las empresas estatales:

Las empresas públicas ecuatorianas tuvieron su origen por los años cincuenta y sesenta, donde las dictaduras eran parte de la vida política del país, algunos ejemplos de empresas que iniciaron sus actividades son: Correos del Ecuador, Ferrocarriles del Estado, Astinave, entre otros. Para los años setenta la explotación petrolera estaba en auge y era necesaria la creación de empresas estatales que vincularan los proyectos hidrocarburíferos y la inversión estatal. Generalmente su creación se realizaba bajo leyes que determinaban el objeto, régimen administrativo, mecanismo de contratación y demás aspectos relativos a su origen e institucionalidad. En la década de los ochenta las empresas públicas estaban en tela de duda ya que el rol empresarial del estado estaba representado por empresas ineficientes que en lugar de aportar al desarrollo del país se habían constituido en una carga. Para 1993 se aprobó la Ley de Modernización del Estado que permite desmonopolizar dichas empresas de lo público, en este periodo se liquidó algunas empresas estatales. (pp. 27-28)

Con la Constitución del 2008 la creación de empresas públicas ha permitido vincular a ministerios sectoriales y coordinadores con la gestión de sectores estratégicos que vinculan la prestación de servicios y las directrices que ofrece la Ley Orgánica de Empresas Públicas encaminadas a regular aspectos administrativos y de funcionamiento de cada empresa legalmente constituida (p. 33). En la necesidad de cumplir con los requerimientos de sus mandantes, el Estado muchas veces se ve obligado a complementar sus servicios con la ayuda de otros sectores vinculados a la actividad productiva del país, en efecto, para Hierro y Herrera (2012) la empresa pública:

Es un Instrumento de intervención del poder público en la economía, mediante la producción de bienes y servicios, en cualquier sector de actividad, organizado en forma de empresa, que en principio se financia con las contraprestaciones recibidas de sus clientes en forma de precios y en la que la participación del Estado en su propiedad le otorga el control de la misma. (p.5)

La creación de una empresa pública nace de la identificación de necesidades que han estancado el desarrollo de un sector específico y que para efectos de la administración pública sirve como instrumento de medición de los bienes y servicios que ofrece el Estado y aporta lo conveniente para ofrecer la calidad justa. Por otra parte, es importante señalar una definición aportada por el Instituto Nacional De Contratación Pública en su artículo cuarto:

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (p.2)

2.3.8. Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal

Los GAD Cantonales en el Ecuador, son una forma de Gobierno local enfocados a generar un desarrollo a través de su autonomía política, administrativa y financiera, están liderados por un alcalde/sa los cuales son elegidos democráticamente, es decir votación popular (COOTAD, 2010, Art.53). Estos niveles de Gobierno están enfocados en generar una descentralización administrativa, en el caso de estudio el GAD de Montúfar es un nivel de Gobierno local enfocado a promover el desarrollo, a través del control y la prestación de los servicios. Una competencia municipal garantiza el cumplimiento de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en el cantón, así que el artículo 415 menciona:

El estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptarán políticas integrales y participativas de ordenamiento territorial urbano y de uso del suelo, que permitan regular el crecimiento urbano, el manejo de la fauna urbana e incentiven el establecimiento de zonas verdes. Se incentivará y facilitará el transporte terrestre no motorizado, en especial mediante el establecimiento de ciclo vías.

En conjunto todas las entidades vinculadas a la prestación del servicio de tránsito son variadas y disponiendo mecanismos propios de una entidad jerarquizada, se dice que esta competencia está descentralizada, sin embargo, muchos de los parámetros expuestos dejan mirar lo centralizada que se encuentra y que pese a contar con recursos, y un programa para la transferencia de funciones muchos municipios no han asumido el control total de su operatividad en tránsito. Para un mejor entendimiento a continuación se resume el proceso de una manera más simple. (Véase Figura 2 Fundamentación Legal).

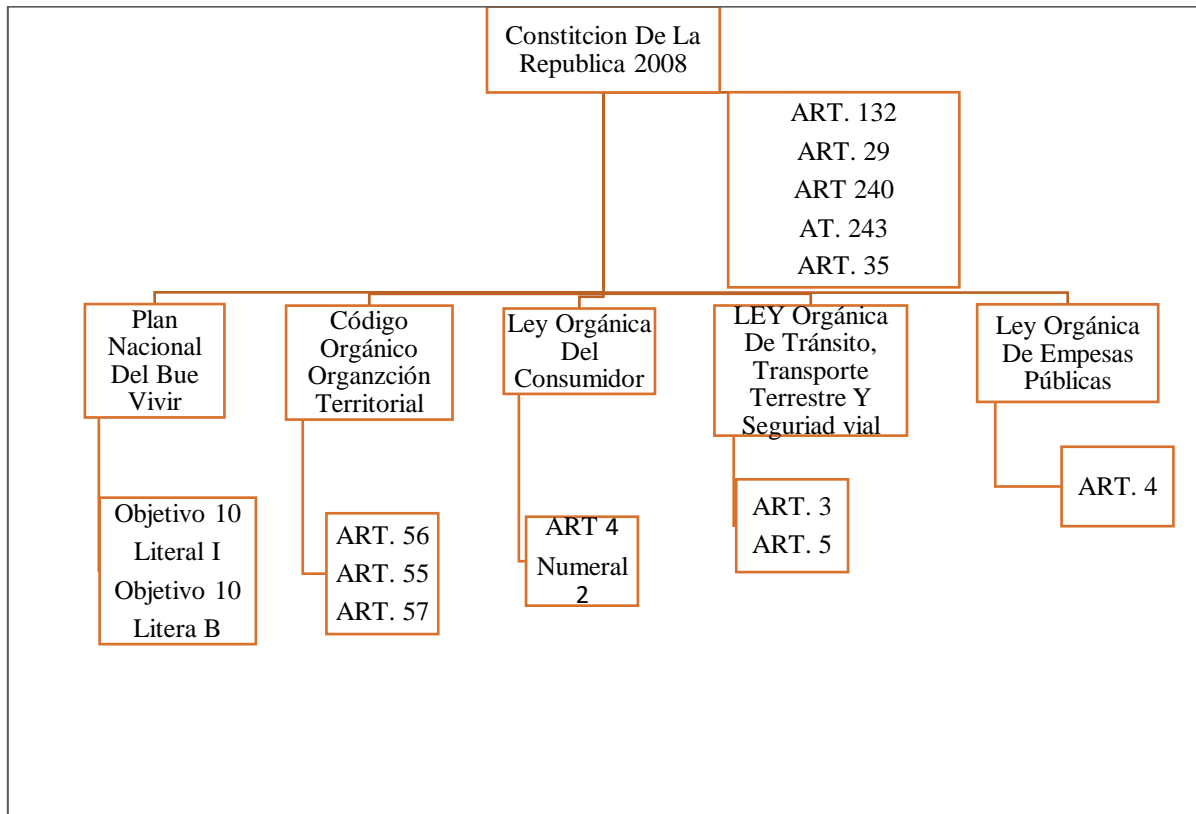


Figura 2. Fundamentación Legal de la Competencia de TTTSV

Fuente: Elaboración propia con base a las normativas vigentes en el Ecuador

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

El enfoque de la presente investigación sobre el análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, es de tipo Transversal, cuantitativo. “Es un conjunto de procesos a su vez secuencial y probatorio en la cual puede medir las variables a través de la utilización de métodos estadísticos y la recolección de información directamente delimitada” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4). Por cuanto se desarrolla con información recolectada por medio del instrumentos, retomados de investigaciones anteriores y relacionadas con el tema de investigación como el de la “Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar para fortalecer su Imagen Institucional”; de la autora Patricia León (2018), quien aporta una encuesta validada donde se evalúa la calidad, y se enfoca en niveles de medición donde interviene la calidad del servicio, la experiencia del servicio y la imagen institucional, en cual, se mide la percepción de los usuarios frente al servicio recibido en una escala de 1 a 5, donde 1 es lo más bajo y 5 lo más alto, proporcionando datos numéricos, mimos que se desarrollan y representan a través de las pruebas estadísticas.

El enfoque cuantitativo se acopla a la investigación dado que busca estudiar la opinión pública acerca del ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, valorando la gestión realizada en torno a un servicio de calidad, en este caso por el Gobierno Municipal de Montúfar. Esto se realiza con el fin de poder medir la calidad del servicio público.

3.1.2. Modalidad

La modalidad de campo: Es esencial en la investigación ya que es ahí donde se efectúa las técnicas de recolección de información a través de la aplicación de la encuesta a los involucrados es decir a los usuarios del servicio, de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en el GAD de Montúfar, los cuales conocen del problema sea por su experiencia personal entorno al servicio público, la herramienta que se usa es el cuestionario anteriormente nombrado; el cual permite analizar los puntos de vista de los usuarios y esto a su vez dar un punto de inicio a la problemática general del servicio público.

Documental – Bibliográfica: Es de suma importancia en el desarrollo del tema de investigación, porque permite estructurar el Marco Teórico, tomando como referencia fuentes como documentos, libros, leyes, códigos, revistas, internet e investigaciones realizadas por otros autores es decir buscar y obtener información, que ayuden sustentar el tema de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en el GAD de Montúfar.

3.1.3. Tipo de Investigación

Este proyecto de investigación se encuentra bajo la recaudación de datos cuantitativos, por lo tanto incluye elementos de investigación descriptiva, explicativa, y correlación de variables, los cuales ayudan en el proceso de elaboración de la misma.

La investigación de tipo descriptiva detalla la situación actual del problema y describe claramente las particularidades desde los puntos de vista de los usuarios, con respecto servicio público y la calidad del mismo, además, ayuda a analizar la problemática, con la descripción exacta de la situación que tiene, en este caso del servicio público de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial prestado por el GAD del cantón Montúfar.

Explicativa ya que requerimos una serie de combinaciones de métodos analíticos y sintéticos, aquí se enfoca en una conjugación con el método deductivo y el inductivo, y es ahí donde se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga. Para el caso del presente trabajo, esta investigación permite identificar la relación entre las variables de investigación, en este caso la variable dependiente la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la variable dependiente la calidad del servicio.

Correlación Variables la investigación se lleva a cabo en el ámbito de asociación de variables porque permite estructurar predicciones a través de la relación entre las variables. Además, se puede medir el grado de relación entre variables y a partir de ello determinar tendencias o modelos de comportamiento.

3.2. HIPÓTESIS

La descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial ha mejorado la calidad de los servicios prestados por Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montúfar.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Variable Independiente

La Descentralización de la Competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. Para la variable independiente. Piréz (2012) define:

La descentralización como una estrategia para descargar al Estado central de sus responsabilidades y reducir al máximo su tamaño y su capacidad coercitiva sobre el capital. Sería un intento de enfrentar la burocratización y la ineficiencia de las instituciones centralizadas, para garantizar mejores condiciones para la libre movilidad de los recursos entre las regiones de un país. (p.2)

La descentralización es una estrategia para que los Gobiernos locales tengan la capacidad de brindar servicios y a su vez des acumulando el trabajo del Gobierno central, enfocándose en aumentar la eficiencia en la prestación de servicios como el de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, ajustándose a las necesidades y preferencias de la comunidad o usuarios mejorando la gestión pública como tal.

Variable Dependiente

La calidad del servicio público en el cantón Montúfar. Para definir la segunda variable. García (2004) define:

Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio, un buen servicio de calidad se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir, los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes o usuarios. (p.4)

Un servicio de calidad se enfoca en la satisfacción del usuario, donde influyen las percepciones de la calidad en el servicio como tal, los factores pueden ser varios como la calidad del producto o servicio, el precio, la demora entre otros, para ellos se debe emplear la evaluación de la calidad del servicio.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 6: Definición y Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Definición conceptual de variable	Dimensiones	Indicadores	Conclusión	Medir	Técnicas	Instrumento
Descentralización de la Competencia	Beteta & Pérez (2006) “proceso de transferencia de facultades, capacidades y recursos de un órgano central a uno local, con arreglo a fundamentos jurídico-legales y a criterios territoriales y administrativos” (p.19).	Nueva Gestión Pública Schröder (2001)	Organización Pérez (2016)	La eficiencia y la eficacia, hace referencia a la nueva Gestión Pública, y un mejor servicio de parte de la organización, a su vez también estén en la capacidad de proporcionarlos	MOVIDELNOR EP como organización tiene la capacidad de brindar un servicio al asumir la competencia TTTSV en el GAD	Revisión Documental	Documentos Bibliográficos
			Estado Descentraliza do Beteta & Pérez (2006)	El Estado se divide a través de GAD con el fin de poder tomar decisiones y proporcionar servicios de calidad, generando satisfacción en los usuarios	Considera que el GAD de Montúfar, ha tomado las mejores decisiones para brindar servicio de TTTS, de calidad		

Política Pública Pérez (2016)	Los servicios son generados a través de políticas públicas como solución a las necesidades de la sociedad	Existe la política pública que garantice el buen servicio en el GAD Montúfar
Legal Villarreal (2016)	Establecen la generación de servicios de calidad por parte del Estado, generando una mayor satisfacción	Si la norma legal está siendo acatada por el GAD de forma que garantice un servicio de calidad

Fuente: Elaboración propia

Variables Dependiente	Definición conceptual de variable	Dimensiones	Indicadores	Conclusión	Criterios	Medir	Técnicas	Instrumento
Calidad del servicio público	El resultado de la evaluación que efectúa el usuario de un servicio, con respecto al nivel de conformidad que encuentra entre sus expectativas y percepciones en relación al servicio efectivamente recibido; dicha conformidad o calidad es valorado según la percepción de múltiples factores. (Zeithmal y Bitner, 2002)	La Calidad en la Gestión Pública Alcaraz (2004)	Calidad en las Empresas Públicas de Servicios Rodríguez, Burguete y Valiño (2010)	Se enfoca en el cliente y en la capacidad de cubrir las necesidades, del mismo, el cual debe acoplarse a un sin número de características o criterios	Calidad del Servicio	Receptividad La accesibilidad Formalidad y responsabilidad Nivel de fiabilidad y responsabilidad	Encuesta	Cuestionario
					Experiencia del Servicio	Percepción del usuario en la solución de problemas Trato justo igualitario Seguridad y aspectos tangibles Cortesía y amabilidad del personal		
					Imagen Institucional	Nivel de aceptación Nivel de comunicación Capacidad de respuesta Credibilidad en la prestación Nivel de aceptación por parte de los		

usuarios

Competencia
del personal

Calidad en el Servicio Público de Transporte (CNC 2016)	Se enfoca en la generación de estándares de calidad, establece tiempos predeterminados para la ejecución de la competencia de TTTSV, es decir la función técnica en los GAD, dentro de ellos está 20 min mínimo, 30 min medio y 40 min máximo.	Seguridad en la prestación y calidad de los tiempos de espera	Tiempo del Servicio	Encuesta	Cuestionario
---	--	---	---------------------	----------	--------------

Fuente: Elaboración propia

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

Los métodos cumplen una función importante en la investigación, favorecen a determinar la muestra de sujetos, su posterior recolección y tabulación de información. En este sentido cobran importancia los siguientes métodos descritos a continuación:

- a) Método Inductivo – Deductivo: Analiza las incidencias particulares y las lleva a una inferencia general. Newman (2006) refiere que por un lado la inducción posibilita la formulación de hipótesis, ya que esta forma de razonamiento pasa el conocimiento de un caso particular a uno más general y la deducción generaliza los resultados de la muestra como un universo, con dichos conocimientos se realiza posibles demostraciones, así, este método se complementa. Este método se aplica al estudio de la competencia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que se lleva a cabo en el GAD de Montúfar, con el fin medir la calidad y a su vez comprobar la hipótesis planteada.
- b) Método Analítico: Se utiliza para comprender al problema y los resultados de la investigación, a través del análisis de los datos que se obtiene de las encuestas y la tabulación que al ser recolectadas permitan dar respuestas y estrategias, este procedimiento permite una división mental en componentes múltiples a fin de realizar un crítica sobre la situación actual del servicio de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el GAD del cantón Montúfar.

3.4.2. Técnicas para la recolección de datos

Las técnicas a emplear ayudan a obtener, organizar, correlacionar, cuantificar los datos que se obtienen a través de diferentes formas o procedimientos; como la investigación documental y la técnica de trabajo de campo, las cuales se describen a continuación.

Datos Primarios

Encuesta

La Encuesta como instrumento facilita la obtención de información de un grupo de estudio y un lugar determinado, la vía de contacto es personal, se recurrirá a un cuestionario ya estructurado tomado de una investigación enfocada en la calidad, este instrumento se acopla a las variables de estudio, en este caso a la variable dependiente el estudio de la calidad del servicio público, y en gran porcentaje a la hipótesis planteada; con lo propuesto anteriormente existe el interés en dirigir las encuestas a los usuarios entre los 18 y 60 años de edad que

utilizan habitualmente el servicio de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (TTTSV), de Montúfar, además, se utiliza la estrategia de bola de nieve como lo sugiere Alloatti (2010) el cual consiste en una selección al azar de usuarios, por cuanto este servicio está abierto al público de las diferentes ciudades como Tulcán, Huaca, Bolívar, Espejo, Mira, Montúfar y entre otros como las ciudades de que integran a Imbabura y Pichicha, ; muchas de esta ciudades también componen la Mancomunidad del Norte y otras no.

Acerca del Instrumento de recolección de datos

La investigación cuantitativa tiende a enfocarse en conocer el comportamiento de los individuos, los cuales se relacionan con las variables de interés, esto se hace posible a través de una muestra significativa, la cual se convertirá en nuestra evidencia de valoración, pero para que dicha valoración pueda cambiar dentro de la investigación, es necesario conocer todos los comportamientos o consideraciones. “Una actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto a un objeto o símbolos” Fishbein, Ajzen, y Oskamp, (como se citó en León, 2018, p.75). Es decir, la actitud del individuo está estrechamente relacionada con el comportamiento de una persona, sea buena o mala, alta o baja, estas observaciones que contiene la actitud como comportamiento son la parte fundamental del instrumento de investigación, como propiedad de medición. Con base en lo expuesto anteriormente para esta investigación se utiliza el método de Escalamiento de Likert, denominado así por su creador Rensis Likert en el año 1932. Solórzano (2013) dice. “Este tipo de escala se fundamenta en la medición acertada de las actitudes de los individuos para conocer el grado de conformidad” (p.2). Este instrumento está constituido por tres (3) bloques con veinte y uno (21) ítems. León (2018) dice. “La medición del cuestionario está bajo la metodología de Likert está compuesta por bloques o dimensiones, las cuales son Calidad del Servicio (DCS), Experiencia del Servicio (DES) e Imagen Institucional (DII)” (p.75). Estos estándares de calidad son primordiales en una investigación, a su vez que enfatiza la medición de preguntas con un grado mayor de complejidad, dejando de lado las preguntas dicotómicas, las cuales no permiten medir actitudes ni grado de conformidad del usuario.

En el caso de esta investigación se utiliza el cuestionario propuesto por León, en el cual se efectúan ciertas modificaciones que se describe a continuación, para ello el cuestionario está estructurado por la primera parte preguntas generales como el género, procedencia, trámite a realizar, nivel de educación y a que se dedican, además, el instrumento de recolección de información está repartido en 2 secciones en la primera se usa las mismas tres dimensiones

calidad del servicio (DCS), la cual está compuesta por 6 preguntas; la experiencia del servicio (DES), también con 6 preguntas o ítems y la imagen institucional (DII) con 6 preguntas o ítems; en total las tres dimensiones nombradas estarán compuestas por 18 preguntas o ítems, la segunda sección corresponde a la medición del tiempo del servicio público, para ello se utilizan los tiempos establecidos por el Consejo Nacional de Competencias donde el mínimo es un minuto y como máximo es sesenta minutos, en base a esto se trabaja la pregunta o ítems de los tiempos; todo esto enfocado a generar un cuestionario que permita medir la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. (Véase Tabla 7).

Tabla 7: Simbología para los Ítems

Código	Ítems
Dimensión Calidad del Servicio	
DCS 1	Recibió una buena atención por parte del personal de MOVIDELNOR EP
DCS 2	Existen demoras en el servicio prestando por MOVIDELNOR EP por la multitud de trámites
DCS 3	El tiempo empleado en realizar su trámite en MOVIDELNOR EP es el adecuado
DCS 4	El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor.
DCS 5	Considera que el personal que realiza los trámites en MOVIDELNOR EP brinda un servicio de calidad
DCS 6	El personal de MOVIDELNOR EP dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente
Dimensión Experiencia del Servicio	
DES 1	El personal que labora en MOVIDELNOR EP tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace.
DES 2	El personal de MOVIDELNOR EP realiza el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa.
DES 3	El personal de MOVIDELNOR EP le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites.
DES 4	Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad
DES 5	Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio
DES 6	Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de MOVIDELNOR EP
Dimensión Imagen Institucional	
DII 1	El servicio al usuario ha mejorado considerablemente en MOVIDELNOR EP
DII 2	Los empleados de MOVIDELNOR EP muestran amabilidad y están dispuestos a ayudar y prestar un servicio requerido
DII 3	El personal debe ser capacitado periódicamente en temas relacionados al servicio y atención al cliente.
DII 4	Ha sido encuestado/da de forma periódica sobre el servicio que entrega MOVIDELNOR EP.
DII 5	La comunicación por parte de MOVIDELNOR EP es eficiente, y mantiene informado periódicamente a los usuarios para minimizar conflictos
DII 6	Me siento seguro del prestigio, eficiencia y eficacia del GAD de Montúfar a través de EP MOVIDELNOR

Fuente: Elaboración propia con base en León (2018)

Esta tabla sirve para dar a conocer los ítems a medir en la encuesta y además, se presentan sus códigos con los cuales vamos a trabajar en los resultados correspondientes, también estas preguntas o ítems trabajan bajo la medición de criterios, los cuales están medidos a 5 niveles de medición de la calidad. (Véase Tabla 8).

Tabla 8: Escala de medición de la calidad del Servicio Público

Opciones de Respuesta de la Escala de Likert	
Escala Numérica	Criterio de Respuesta
5	Estoy completamente de acuerdo y seguro de haber recibido un servicio de calidad correspondientes a Matriculación, Revisión vehicular, Títulos Habilitantes o Seguridad Vial
4	Estoy de acuerdo y seguro de haber recibido un servicio de calidad correspondientes a Matriculación, Revisión vehicular, Títulos Habilitantes o Seguridad Vial
3	No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo de haber recibido un servicio de calidad correspondientes a Matriculación, Revisión vehicular, Títulos Habilitantes o Seguridad Vial
2	No estoy de acuerdo en de haber recibido un servicio de calidad correspondientes a Matriculación, Revisión vehicular, Títulos Habilitantes o Seguridad Vial
1	Estoy completamente en desacuerdo de haber recibido un servicio de calidad correspondientes a Matriculación, Revisión vehicular, Títulos Habilitantes o Seguridad Vial

Fuente: Elaboración propia con base a León 2018

En la tabla 8, La escala de Likert permite medir desde varios puntos de vista en ocasiones bueno o malo y neutral, de ahí se plantea la necesidad de implementar este tipo de método de medición en la presente investigación.

Los Datos secundarios

Documentación Bibliográfica

La documentación Bibliográfica es de importancia significativa, dado que parte de la recolección de información, proveniente de libros, artículos científicos, archivos y folletos Institucionales, documentos públicos y redes informáticas, todo esto para sustentar el tema de estudio. Dentro de los documentos utilizados están los informes de rendición de cuentas de MOVIDELNOR EP, normativa, la Constitución de la República del Ecuador, y del Consejo Nacional de Competencias.

3.4.3. Población y Muestra

Población

Refiérase a la totalidad de las personas que ocupan una circunscripción territorial en la cual se lleva a cabo la investigación. Pérez y Merino (2012) definen. “Conjunto de personas que habitan la Tierra o cualquier división geográfica de ella; Conjunto de individuos de la misma especie que ocupan una misma área geográfica; Sociología. Conjunto de los individuos o cosas sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo” (párr.3). Tomando en cuenta estas definiciones se concluye que el universo de esta investigación, está orientado hacia los usuarios de la empresa MOVIDELNOR EP, perteneciente al GAD de Montúfar, esto datos obtenidos a través de los informes de rendiciones de cuentas de los años 2015 y 2017.

Muestra

El muestreo consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudios. Pérez y Merino (2009) definen. “La muestra estadística es el subconjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto” (párr.3). En términos generales la muestra permite seleccionar determinados elementos de la población total, para el caso de estudio serán los usuarios de matriculación, revisión técnica vehicular, títulos habilitantes y seguridad vial de la empresa MOVIDELNOR EP del GAD de Montúfar, de los periodos comprendidos entre 2015 al 2017.

La población y la muestra no tienen otro fin que ayudar a identificar personas o actores reales que serán parte de la investigación o los que aportan con sus conocimientos en la elaboración de la misma, no sin antes determinar la cantidad de personas a encuestar. Donde se encuentran mujeres y hombres entre edades de 18 – 60 años usuarios de la empresa MOVIDELNOR EP Montúfar.

Determinación del tamaño de la muestra

La determinación de la muestra se realiza con base simple, la cual consiste en extraer de una población finita el número de unidades del tamaño fijado, en el caso de estudio la población total es N, de la que extrae el número de la muestra que corresponderá a los usuarios en las tres áreas del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD de Montúfar. (Véase Tabla 9).

Tabla 9: Servicios de MOVIDELNOR EP Montúfar

Servicios	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Media de los usuarios en los 2016-2017
Matriculación y Revisión Vehicular	0	13.951	18.926	
Certificaciones	0	3.632	4.675	
Seguridad Vial	0	812	1.129	21.562,50
Total	0	18.395	24.730	

Fuente: Elaboración Propia con base a Documento correspondiente a Rendición de cuentas de la Mancomunidad del Norte (2016-2017)

Si las unidades son distinguibles el número de muestra de tamaño n viene dado para este tipo de muestra por la siguiente determinación:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total, el cual es 21.562,50 usuarios

Ö = Varianza de la Población valor constante es 0,5

Z = Nivel de confianza es el 95% equivale a 1,96

E = Límite aceptable de error muestral, varía entre 0,01 y 0,09

$$n = \frac{21.562,5 \times (0,5)^2 (1,96)^2}{(21.562,5 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$
$$n = \frac{20.708,63}{54.86}$$
$$n = 378$$

Se determina que los datos a obtener tienen una tendencia positiva bien definida por parte de los encuestados, razón por la cual el error muestral puede ser entre 4% y 6% del cual se ha escogido el 5%, permitiendo determinar el 95% de margen de confiabilidad.

En la presente muestra sobre la población, se ha aplica un modelo probabilístico aleatorio simple, por cuanto cada individuo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, además este método proporcionan información para establecer la veracidad de los datos, además se utiliza la herramienta informática estadística SPSS versión 22, la cual permite un manejo más adecuado de los dato y a su vez un análisis más profundo con las pruebas estadísticas que se hacen a los datos.

3.4.4. Instrumentos de investigación

El instrumento de investigación para la medición de la calidad, es una herramienta de estudio descriptivo en el cual se busca recaudar información de primera mano sobre la calidad percibida, de los usuarios de la empresa MOVIDELNOR EP, esta institución pública pertenece a la Mancomunidad del Norte, formada por 12 cantones quienes prestan el servicio de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en sus localidades, esta Institución Pública ejecuta este servicio por una alianza con la mancomunidad, por lo cual es necesario conocer la conformidad con el servicio recibido. (Véase anexo 6 encuesta).

Con la finalidad de obtener información oportuna se ha retomado estudios de investigaciones realizadas anteriormente, que han permitido formular un instrumento útil para recaudar información del tema de investigación, a su vez presenta una estructura con base a la correlación de variables, puesto que medirá si la encuesta concuerda con la hipótesis

planteada. El instrumento de investigación consta de tres dimensiones, cada dimensión tiene 6 ítems o preguntas, unida a cada dimensión tenemos una pregunta adicional, la cual está enfocada a medir el tiempo del servicio, todas estas preguntas o ítems son medidas bajo la escala de Likert. (Véase sección 3.4.2. Técnicas de recolección de información).

La encuesta se aplica en el periodo del 2019 en las semanas de abril y mayo exactamente el 23 de abril hasta el 10 de mayo, en las instalaciones de MOVIDELNOR EP, pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar a las siguientes personas: Mujeres y Hombres usuarios del servicio de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, a través del método de bola de nieve, el cual permite escoger al azar dando oportunidad a todas las personas que utilizan dicho servicio. Para este efecto se tomó en cuenta los datos oficiales proporcionados por la institución, en este caso de la empresa pública MOVIDELNOR EP Montúfar.

3.4.5. Análisis Estadístico

Esta sección corresponde al análisis estadístico en este trabajo de investigación se requiere el uso de pruebas estadísticas descriptivas simples como medidas de tendencias centrales y factoriales como pruebas estadísticas, correlaciones de variables todo esto a través de la herramienta informática de estadísticas SPSS versión 22, en la cual se desarrolla el procesamiento de datos de una manera más fácil donde se facilita elaborar un análisis más profundo y sencillo a la vez.

Datos en SPSS versión 22

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada fueron ingresados en el software estadístico, determinando las características de cada ítem, posteriormente esta codificación hace distinguir de la dimensión a la que pertenecen. En este proceso se utilizan los datos de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de TTTSV, pertenecientes al GAD Montúfar, las dimensiones, tiene como función verificar las variables planteadas, al mismo tiempo que permite un manejo correcto de los datos, generando cálculos tales como los coeficientes de correlación, pruebas de fiabilidad y validez del instrumento para finalmente, comprobar la hipótesis.

Estadística descriptiva

Dado la necesidad de saber información sobre el servicio de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, la primera parte de la encuesta de medición de la calidad, está dirigida a

preguntas casuales como el género de los encuestados, la edad, la Ocupación a la que se dedican, el nivel de Instrucción o Estudios, Procedencia de los encuestados, Trámite que realizó el/la encuestado y Tiempo que se demoró en el servicio, todas estas preguntas para referenciar patrones que tienen los encuestados sobre el servicio, donde practicante dan su información casi personal, estos datos obtenidos se les aplica la estadística descriptiva por el hecho de ser preguntas informativas. Consecutivamente se trabaja en los cuatro sub servicios de la competencia TTTSV, los cuales son: Matriculación Vehicular, Revisión Vehicular, Títulos Habilitantes y Seguridad Vial, con el único fin de poder tener los datos estadísticos y realizar su análisis correspondiente.

Finalmente, se continúa con las pruebas de estadística factorial de forma general, dando así una conclusión general, respecto al tema de investigación, esto a través de los resultados obtenidos de cada dimensión, las pruebas que se desarrollan son el alfa de Cronbach, la medida de Kaiser Meyer Olkin, la prueba de esfericidad de Bartlett, los pesos acumulados a través de la varianza, el análisis de proxscal y finalmente la correlación de las variables.

Análisis de fiabilidad o Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach. Cervantes (2005) dice. “Este coeficiente estima el valor al evaluar la consistencia interna del conjunto de ítems o partes del compuesto; en este sentido, se corresponde con un coeficiente de equivalencia y, por lo tanto, estima la varianza que en los puntajes observados corresponde a factores comunes de los diferentes ítems “(p.9). Este método se usa comúnmente para calcular la fiabilidad del instrumento, este caso a la encuesta de medición de calidad del servicio público, correspondiente a la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de la presente investigación.

Kaiser Meyer Olkin (KMO) y la Prueba de Esfericidad de Bartlett

Sobre estas pruebas. Montoya (2014) afirma. “KMO se utiliza para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación general o simple con respecto a las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial. Los valores 0.5 y 1 indican que es apropiado aplicar el análisis o inferencias estadísticas” (p.284). Este método permite conocer si los datos pueden ser analizados de manera factorial o no permitiendo la verificación de la hipótesis planteada. Las matrices de correlación de KMO analizan cada ítem en sus respectivas dimensiones y la Esfericidad de Bartlett comprueba que las correlaciones entre variables sean distintas de cero.

Varianza

Es una medida de dispersión que se utiliza para representar relaciones entre valores numéricos. A su vez también va unida a Gráfico de sedimentación, el cual resulta más claro ya que se aprecia una inflexión a partir de los valores, por lo que debemos concluir que es pertinente extraer un factor. Además los actores restantes no son igual a cero debido al error muestral aplicado en el procedimiento enfocado a la variable dependiente en este caso de la calidad del servicio ya que esta es una variable medible.

Análisis Proxscal

Escalamiento multidimensional trata de encontrar la proximidad entre objetos dados o las variables, en este caso la variable relacionada a la calidad la cual se estudia, además permite observar e identificar que preguntas ayuda con la investigación. Rodríguez (2008) define:

El escalamiento multidimensional trata de encontrar la estructura de un conjunto de medidas de distancia entre objetos o casos. Esto se logra asignando las observaciones a posiciones específicas en un espacio conceptual (normalmente de dos o tres dimensiones) de modo que las distancias entre los puntos en el espacio concuerden al máximo con las disimilaridades dadas. En muchos casos, las dimensiones de este espacio conceptual son interpretables y se pueden utilizar para comprender mejor de los datos. Si las variables se han medido objetivamente, puede utilizar el escalamiento multidimensional como técnica de reducción de datos (el procedimiento Escalamiento multidimensional permitirá calcular las distancias a partir de los datos multivariados, si es necesario). El escalamiento multidimensional puede también aplicarse a valoraciones subjetivas de disimilaridad entre objetos o conceptos. (p.3)

Este análisis multidimensional o de proxscal, es una herramienta esencial a la hora de descartar los casos que no afectan ni favorecen a la presente investigación, en este caso de la variable dependiente de la calidad del servicio público, además que este análisis de proxscal enfatiza en la asociación y relación de los elementos, preguntas o ítems que compone cada dimensión en este caso las dimensiones de calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional.

Análisis de Medidas de tendencia Central

En este punto se procede al cálculo de la moda, es decir la variable con mayor frecuencia. Media, es el promedio de las puntuaciones de las dimensiones de calidad del servicio,

experiencia del servicio e imagen institucional, además se unirán a los demás cálculos como la mediana que asigna una puntuación de un intervalo dado, el rango, el cual es la diferencia entre el valor más alto y el más bajo, la desviación estándar la cual ayuda a identificar las distancia en relación de cada punto alrededor de la media. Quevedo (2011) especifica:

Las medidas de tendencia central son medidas estadísticas que pretenden resumir en un solo valor a un conjunto de valores. Representan un centro en torno al cual se encuentra ubicado el conjunto de los datos. Las medidas de tendencia central más utilizadas son: media, mediana y moda, permiten describir un conjunto de datos entregando información acerca de su posición y su dispersión. (p.1)

Las medidas de tendencia central permiten mostrar los puntos de referencia para interpretar las calificaciones que cada elemento o ítem tiene dentro de su correspondiente dimensión.

Estadística inferencial de la muestra de la población

Después de haber sido aplicada la estadística descriptiva y esta a su vez ya este presentada en los resultados, se realiza el estudio de la estadística factorial, la cual es resultado de todas las pruebas anteriormente nombradas, se debe continuar con la estimación o comprobación de las sub Hipótesis, esto es la correlación de las variables que se obtuvo a través de la muestra la cual representa a toda la población o Universo, para llevar acabo esto se utiliza preguntas de medición ordinal las cuales se sujetan a un estudio estadístico no paramétrico, la cual sugiere un estudio de correlación Bivariante cuyo objetivo es la asociación lineal entre dos variables para llegar a la variable final y ver si afecta o no, para ello se utiliza el coeficiente de Spearman (RHO), por tener un cuestionario superior a 5 preguntas, que es una ayuda en la medición del grado de asociación las cuales pueden ser crecientes o decrecientes a través de una escala. Suarez (2000) dice. “Los valores de 0,00 a 0,19 representan relación muy baja, de 0,20 a 0,39 una relación baja, de 0,40 a 0,59 una relación moderada, de 0,60 a 0,79 una relación buena y de 0,80 a 1,00 una relación muy buena” (p.1). La correlación de variables es aplicada a los datos obtenidos a través del instrumento de investigación, específicamente la encuesta correspondiente a la variable medible dependiente, es decir a la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, desarrollado por el GAD de Montúfar a través de la empresa pública MOVIDELNOR, esto con el fin de determinar que cada dimensión, calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional correspondiente a la calidad del servicio depende una de la otra y esta relación afecte o no al desarrollo del servicio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Descentralización de la competencia TTTSV

En esta sección se determina bajo la acción descriptiva del estado de gestión de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial (TTTSV), con el fin establecer el grado de descentralización de esta y a su vez identificar como es el manejo según las leyes y normativas vigentes. (Véase Tabla 10).

Tabla 10: Descentralización de la competencia TTTSV

Competencia de TTTSV tipo A	Constitución del Ecuador	Ley de Tránsito	COOTAD	Consejo Nacional de competencias	MOVIDELNOR EP Montúfar
Rectoría				X	
Planificación	X	X	X	X	X
Organización				X	X
Regulación	X	X	X	X	X
Control	X	X	X	X	X
Gestión				X	X

Fuente: Elaboración propia con base en lineamientos legales de la descentralización de competencia en el Ecuador

Bajo los parámetros establecidos en la Constitución, la ley de Tránsito y el COOTAD, el Consejo Nacional de Competencias establece los lineamientos a desarrollar por el GAD de Montúfar, para la prestación del servicio de la competencia de TTTSV, base a lo anteriormente nombrado se establece las siguientes capacidades. (Véase Tabla 11).

Tabla 11: Capacidades del GAD Montúfar

Parámetros	Facultades		
	Planificación	Regulación	Control
Específicos	Escala de requerimientos		
Experiencia general	Planificación POA: Conocen su formulación.	Contar con procedimientos de regulación de servicios.	Conocen los procesos de veeduría ciudadana.
	Experiencia en proyectos de inversión.	Experiencia en emisión de ordenanzas.	Aplicar procesos de veeduría y control.
	Capacidad para formular planes maestros de los servicios.	Fijación de tarifas con base en sistemas integrales.	Cogestión: incorporar actores en la toma de decisiones.
	Tener un responsable de planificación.	Posibilidad de asesor jurídico ocasional.	Operativos ocasionales para procedimientos de control.
	Unidad para asumir y planificar la competencia existente.	Asesor jurídico permanente, abogado con nombramiento.	Al menos un responsable exclusivo para organización y operación de control.

	Unidad específica para la competencia TTTSV.	Unidad jurídica especializada en TTTSV.	Unidad especializada en control de procesos.
Capacidad para financia	Presupuesto del GAD con partidas para proyectos.	No aplica.	En el presupuesto recursos para operativos ocasionales
	En presupuesto partidas fijas para elaborar Planes de D y OT.		En el presupuesto regularmente recursos para control y veeduría.
	Partidas para elaborar Planes maestros de TTTSV.		Un sistema de participación ciudadana con recursos fijos para su operación y funcionamiento.
Capacidad para generar Ingresos propios	Cobros de tarifas aisladas para algunos servicios.	Ordenanzas para imponer tarifas por servicios.	Ocasionalmente control técnico financiero de servicios y costos.
	Cobros por costos, hasta más del 80%, recuperado de costos directos.	Todas las tarifas por servicios con ordenanzas.	Frecuentemente controles a los servicios financieros y económicos.
	Sistema integral de cobro para sostenibilidad de servicios.	Programa financiero de recaudación con un sistema tarifario integral.	Sistema contable y presupuestario de ingresos y egresos y de las operaciones financieras.

Fuente: Elaboración propia con base a Luna (2018), CNC (2018) y Fundamentación Legal del Ecuador

Según lo establecido con el proceso de descentralización de la competencia de TTTSV, los GAD pueden manejarla de acuerdo a lo establecido en la constitución a través de empresas públicas, para ello la Empresa Pública de Movilidad del Norte (MOVIDELNOR EP), se creó el 18 de mayo del 2015, tiene a su cargo la planificación, organización, dirección y control de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de los 12 cantones que conforman la Mancomunidad de Tránsito de la Región Norte. Como misión y visión de esta institución tenemos:

Misión: Planificar, organizar, dirigir y controlar de forma sustentable, autónoma y eficiente la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de los cantones que conforman la Mancomunidad de la Región Norte sobre la prestación de servicio público y comercial, su infraestructura y servicios afines para el cumplimiento de las políticas públicas y normatividad nacional, de tal forma que se generen condiciones de competitividad, bienestar y calidad (MOVIDELNOR, 2017).

Visión: Ser a 2020 eje del desarrollo nacional y regional como la autoridad de control de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre (intermodal y multimodal) y Seguridad Vial en la Región Norte y su infraestructura con estándares de excelencia, eficiencia y calidad probada en talento humano y ejecución de procesos (MOVIDELNOR, 2017).

A su cargo se definen cuatro grandes grupos de trabajo:

Matriculación y revisión técnica vehicular.- en todas las agencias de la mancomunidad se puede acceder a los servicios de renovación, revisión anual de transporte público, duplicado de matrícula, traspaso, placas y cambios de características vehiculares. Así como también brigadas móviles de matriculación.

Títulos Habilitantes.- las agencias realizan emisión de títulos habilitantes, certificaciones, informe de factibilidad y constitución jurídica, permisos de operación, renovaciones y estudios de movilidad.

Seguridad Vial.- atiende en señalización, semaforización, estadísticas, parque vial, brigadas de educación vial, charlas. Así como también, el trabajo que realizan los agentes de tránsito: operativos de tránsito, control, ingreso y liberación de vehículos, detención de infractores de tránsito.

La Competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial en el GAD de Montúfar se consigue con paso a la descentralización el CNC ha determinado tres tipos de modelos de gestión A, B y C, determinadas según las necesidades y fortalezas del GAD. Las principales responsabilidades según. ANT (como se citó en Villareal, 2016) dicen. “Competencias de títulos habilitantes en las modalidades de transporte publico intracantonal, transporte comercial en taxis convencionales, transporte comercial de carga liviana y transporte comercial Escolar- institucional” (p.37). Estas responsabilidades están acompañadas de recursos y transferencias de facultades además de otorgar atribuciones en su localidad. Por la dimensión de esta competencia es necesario analizar el modelo de gestión al que pertenece, adentrándose a la temática de la descentralización de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, el Consejo Nacional de Competencias creyó necesario determinar algunos modelos de gestión, de los cuales se determina el primer modelo.

El GAD de Montúfar después de haber asumido esta competencia, decidió unirse a la mancomunidad del Norte y a hacer efectiva la misma a través de la empresa pública MOVIDELNOR EP, la cual tiene la facultad y la atribución total de la competencia, la misma que se encarga de realizar controles de tránsito y emisión de gases, implementar centros de revisión y control técnico vehicular, seleccionar a agentes de tránsito municipal, realizar citaciones por multas o infracciones, a la vez también recaudar los valores correspondientes a:

matriculas, multas y contravenciones, además tienen la capacidad de construir y mantener los centros de retención vehicular, entre otras CNC (2011).

El financiamiento en el ejercicio de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, el gobierno autónomo descentralizado municipal o cantonal, según el CNC obtendrán los recursos provenientes de la recaudación de valores correspondientes a permisos, autorizaciones, suscripciones de contratos de operación, matriculas, revisión técnica, multas, sanciones e impuestos a los vehículos, estos rubros serán reinvertidos en el mismo desarrollo del servicio como tal, además también como ingresos para el desarrollo local del GAD, este tipo de competencia, como es de tipo A su implementación de la misma, será de inmediata aplicación, es decir que el GAD en este caso el de Montúfar debió asumir sus responsabilidades como tal.

El Municipio de Montúfar en el cumplimiento con lo establecido en la Constitución del 2008 y al proceso de descentralización administrativa, asumió en su totalidad la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial a través de la empresa Pública de Movilidad del Norte el 18 de mayo del 2015; es claro que este proceso no empezó de un día para otro ya que se debía seleccionar personal idóneo, además de capacitar a los agentes de tránsito e incorporar software para una correcta atención al usuario.

4.1.2. Calidad del servicio público

Esta sección del cuestionario analiza los datos demográficos de los individuos que participan en la recolección de información de la calidad del servicio de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar obtenida en 2019.

Datos Informativos del Instrumento de Investigación

Tabla 12: Género del Encuestado

Cód	Género	Frecuencia	%	% acumulado
0	Femenino	100	26,5	26,5
1	Masculino	278	73,5	100,0
	Total	378	100,0	

Fuente: Investigación de Campo 2019

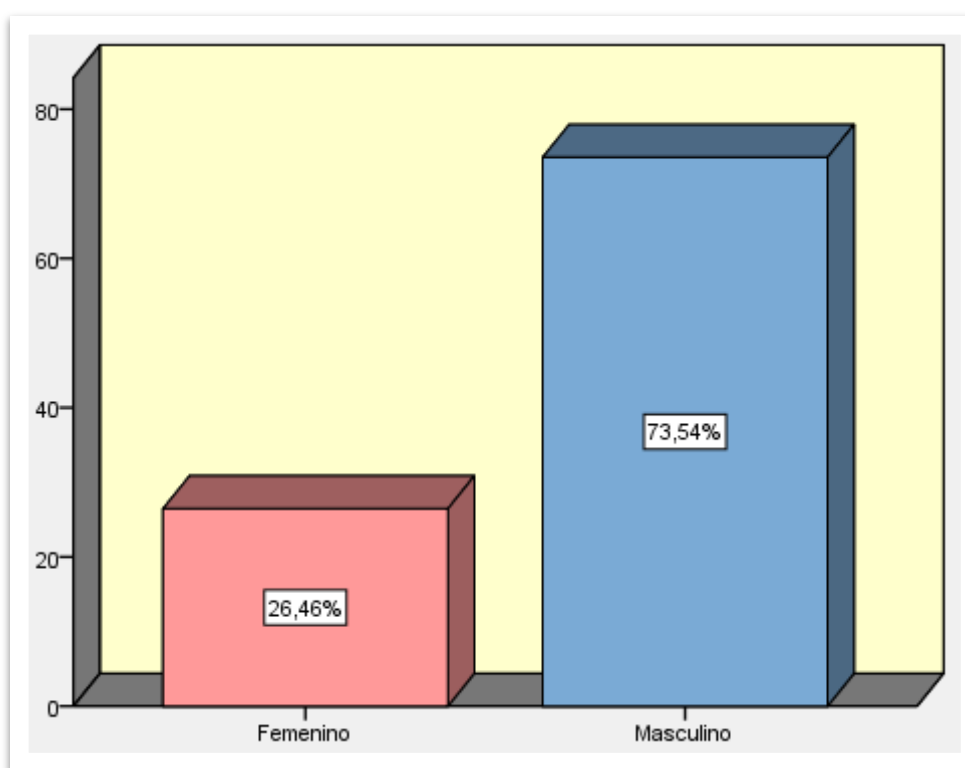


Figura 3. Género de los/as encuestados

El número total de respuestas para el género masculino es superior con 278 que representa 73.54 puntos porcentuales lo que se atribuye a que el género masculino en su mayoría realizan los trámites correspondientes a matriculación, revisión técnica vehicular, títulos habilitantes y seguridad vial, con respecto al género femenino que representa el 26.46 %.

Tabla 13: Edad del Encuestado/da (agrupado)

Cód	Edad	Frecuencia	%	% acumulado
1	<= 21	5	1,3	1,3
2	22 – 28	60	15,9	17,2
3	29 – 36	122	32,3	49,5
4	37 – 43	88	23,3	72,8
5	44 – 50	72	19,0	91,8
6	51 – 57	22	5,8	97,6
7	58 – 65	8	2,1	99,7
8	73+	1	,3	100,0
Total		381	100,0	

Fuente: Investigación de Campo 2019

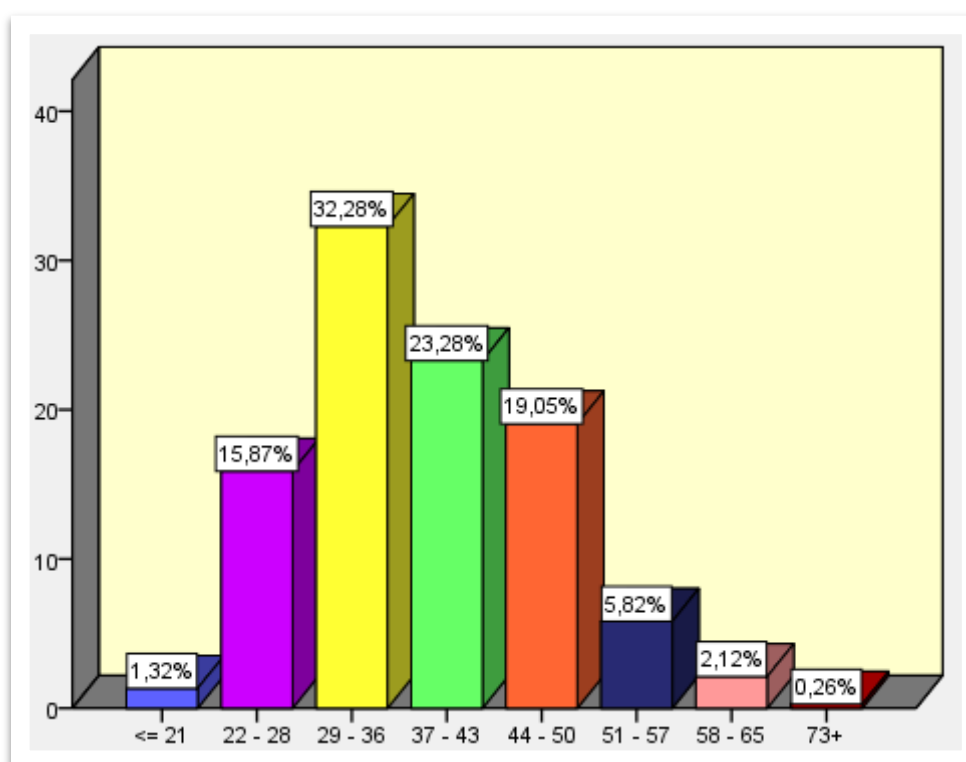


Figura 4. Edad del Encuestado Agrupados

Considerando que en este rango se encuentran las personas de edades comprendidas entre 18 y 60 años usuarios de MOVIDELNOR, del total de personas, un 32.28% de los encuestados con mayor frecuencia comprende edades entre 29 a 36 años, presumiblemente un rango de edad de estabilización económica. Un 23.28% son usuarios entre 37 y 43 años, seguidos de un 19.05% son personas entre 44 y 50 años. Además se obtiene una serie de respuestas con menores porcentajes a partir de los 51 años en adelante. Finalmente las personas menores de 21 años representan un porcentaje de 1.32% relativamente bajo.

Tabla 14: Ocupación de las/los Encuestados

Cód	Ocupación	Frecuencia	%	% acumulado
1	Chofer	108	28,6	28,6
2	Agricultor	33	8,7	37,3
3	Estudiante	16	4,2	41,5
4	Ama de Casa	35	9,3	50,8
5	Servidor Público	42	11,1	61,9
6	Ingeniero civil	1	,3	62,2
7	Otros (Jubilados, Empleado privado, Carpinteros, Eléctrico y Mecánicos)	46	12,2	74,3
9	Comerciante	72	19,0	93,4
10	Ganadero	19	5,0	98,4
11	Docente	6	1,6	100,0
	Total	378	100,0	

Fuente: Investigación de Campo 2019

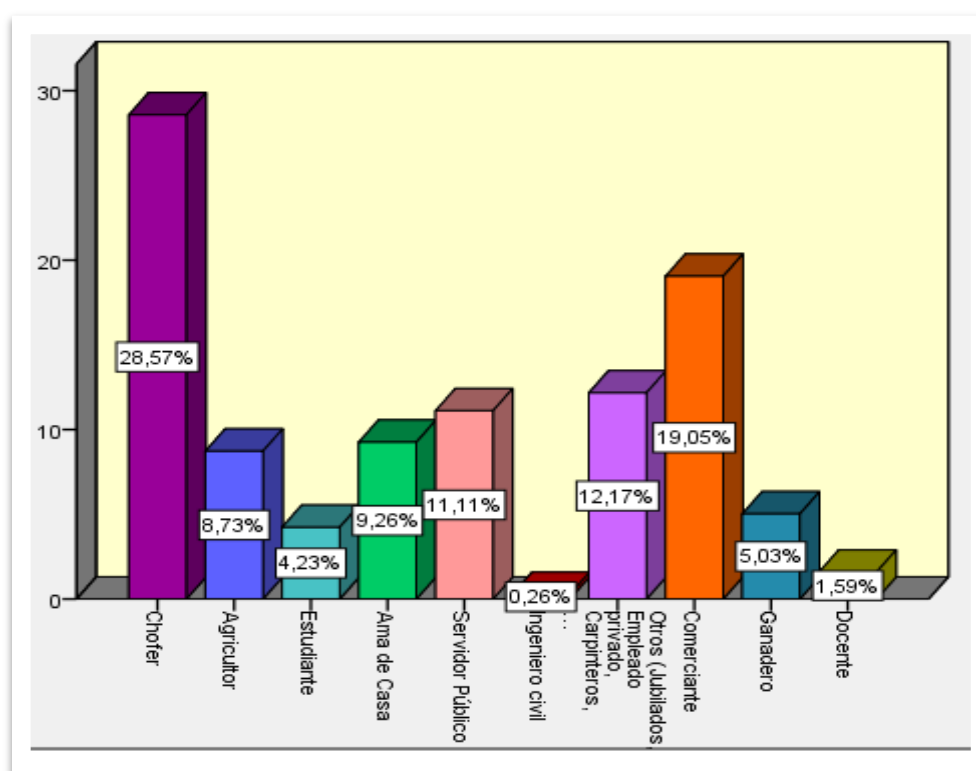


Figura 5. Ocupación de las/los Encuestados

De los 387 participantes que respondieron a este cuestionario 108 reportaron 28.57 puntos porcentuales, perteneciente a los choferes, seguido de los comerciantes con 19.0% porcentuales; se observa a los servidores públicos con 11.1 puntos; considerando que docentes registra otro dato adicional de 1.6 puntos. Un dato relevante es el ítem “Otros” que agrupa a Jubilados, Empleado privado, Carpinteros, Eléctrico y Mecánicos esta variable registra el 12.2 puntos porcentuales.

Tabla 15: Nivel de Instrucción o Estudio de las/los Encuestados

Cód	Nivel de Instrucción	Frecuencia	%	% acumulado
0	Sin Estudios	6	1,6	1,6
1	Educación Primaria	60	15,9	17,5
2	Educación Secundaria	226	59,8	77,2
3	Educación Superior	86	22,8	100,0
Total		378	100,0	

Fuente: Investigación de Campo 2019

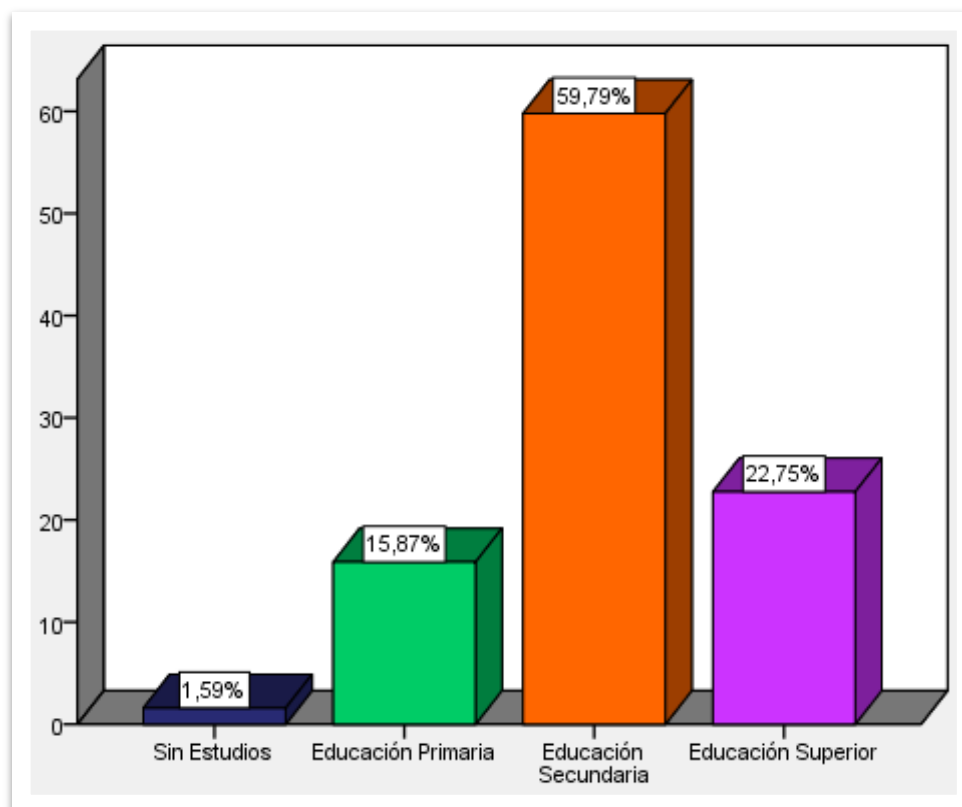


Figura 6. Nivel de Instrucción o Estudio de las/los Encuestados

La mayoría de los encuestados indicaron que tienen un nivel de instrucción secundaria seguida del nivel superior así: educación secundaria 59.8 puntos porcentuales y educación superior 22.8 puntos porcentuales efecto de la cercanía de la cual consta este GAD para dirigirse a las diferentes centros de estudio sea a nivel provincial o cantonal, además de la gratuidad que goza la ciudadanía para acceder al estudio.

Tabla 16: Lugar de Procedencia de las/los Encuestados

Cód	Lugar de Procedencia	Frecuencia	%	% acumulado
1	Cantón Tulcán	143	37,8	37,8
2	Cantón San Pedro de Huaca	37	9,8	47,6
3	Cantón Montúfar	137	36,2	83,9
4	Cantón Bolívar	7	1,9	85,7
5	Cantón Espejo	13	3,4	89,2
6	Cantón Mira	3	,8	89,9
7	Otros (Ibarra- Imbabura-Quito)	38	10,1	100,0
	Total	378	100,0	

Fuente: Investigación de Campo 2019

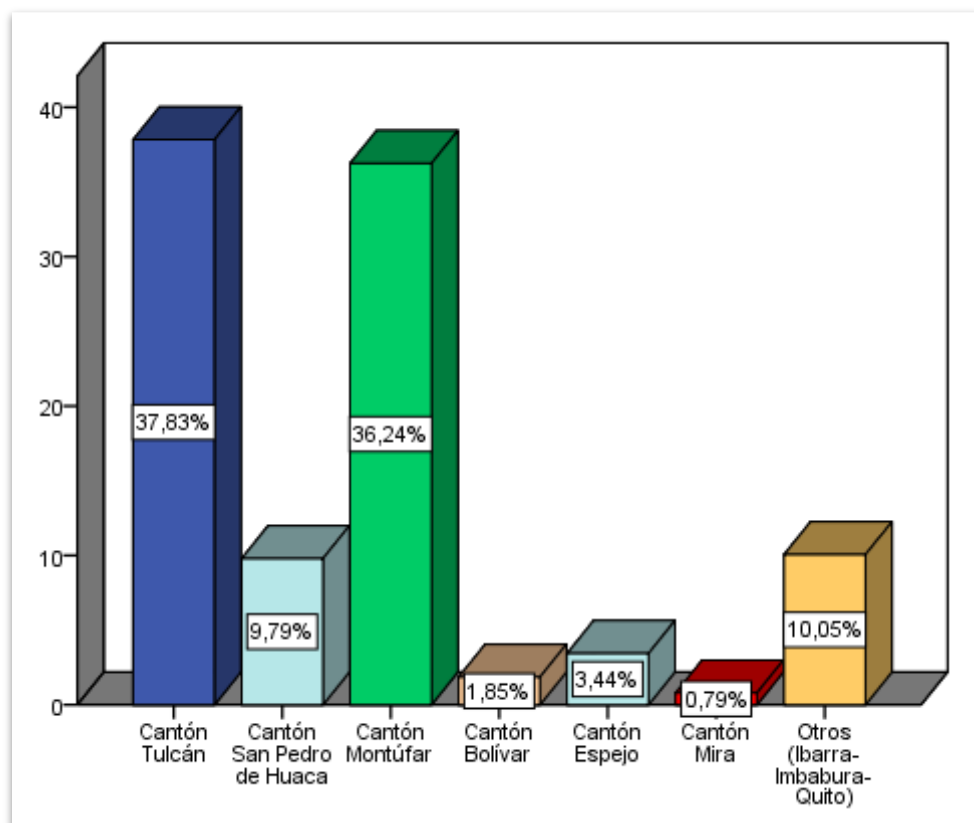


Figura 7. Lugar de Procedencia de las/los Encuestados

Al aplicar la investigación se pudo constatar la afluencia de personas a la empresa MOVIDELNOR EP, quien tiene a cargo la competencia de (TTTSV) la misma que fue entregada a los municipios hace unos años, este antecedente da a los ciudadanos la libertad de elegir al usuario el lugar donde realizará sus trámites indistintamente de la ciudad de origen. Es así, que los datos muestran una gran afluencia de usuarios de la ciudad de Tulcán con 37.8 puntos porcentuales, seguido de Montúfar con 36.2 puntos; sin embargo no hay que dejar de lado la visita de usuarios de otras ciudades como Ibarra y Quito con una representación de 10.1 puntos porcentuales.

Tabla 17: Trámite que realizó la/ el Encuestado

Cód	Trámite que realizó	Frecuencia	%	% acumulado
1	Matriculación Vehicular	93	24,6	24,6
2	Revisión Técnica Vehicular	103	27,2	51,9
3	Títulos Habilitantes	174	46,0	96,9
4	Seguridad Vial	0	0	96,9
5	Matriculación Vehicular y Revisión Técnica Vehicular	4	1,1	98,9
6	Revisión Técnica Vehicular y Títulos Habilitantes	4	1,1	100,0
	Total	378	100,0	

Fuente: Investigación de Campo 2019

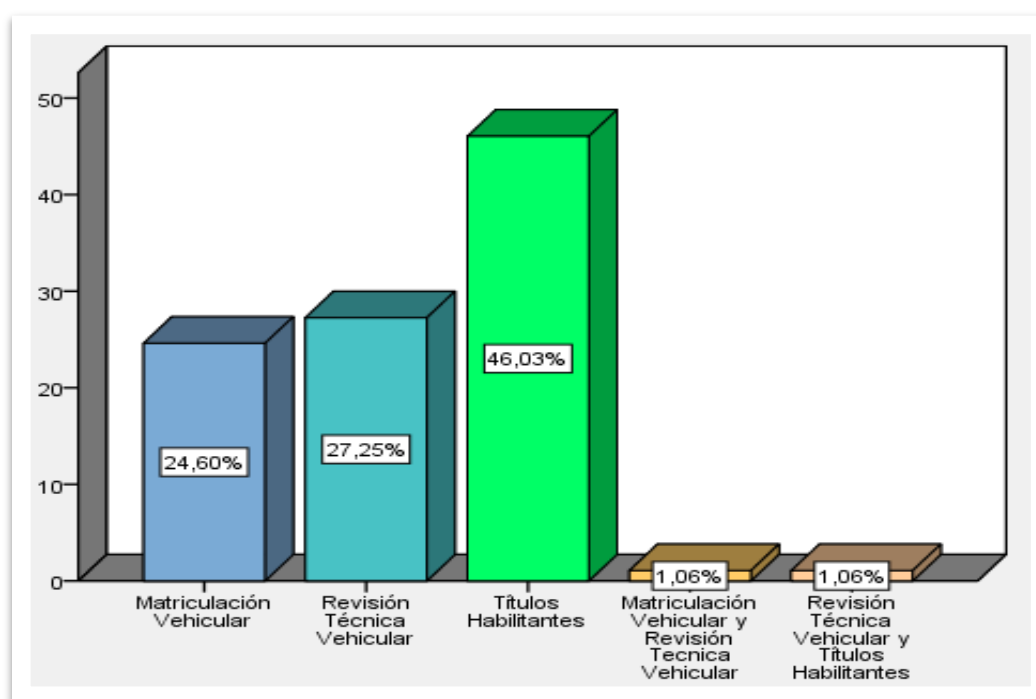


Figura 8. Trámite que realizó la/ el Encuestado

Los trámites que se realizan en MOVIDELNOR han permitido la captación de recursos para el GAD de Montúfar por lo tanto a mayor cantidad de usuarios atendidos mayores serán los recursos que ingresan, cabe mencionar que actualmente presentan inconvenientes con los espacios físicos y operativos para la revisión técnica vehicular para transporte público que supere las 3,5 toneladas de peso, situación que ha obligado a los usuarios a migrar hacia otros lugares del país, los datos reflejan que un 27.2 puntos porcentuales de los encuestados acuden por la revisión técnica vehicular, seguida del 24.6 puntos porcentuales por matriculación un 1.1 % realizan dos trámites simultáneos; matriculación y revisión técnica y el 1.1% asistió por revisión técnica y títulos habilitantes. Un dato adicional es la ausencia de usuarios que acuden por temas de seguridad vial ya que se registra 0 puntos.

Tabla 18: Tiempo del Servicio

Cód	Tiempo del Servicio	Frecuencia	%	% acumulado
1	40 a 60 minutos	28	7,4	7,4
2	30 a 40 minutos	108	28,6	36,0
3	20 a 30 minutos	133	35,2	71,2
4	10 a 20 minutos	65	17,2	88,4
5	1 a 10 minutos	44	11,6	100,0
	Total	378	100,0	

Fuente: Investigación de Campo 2019

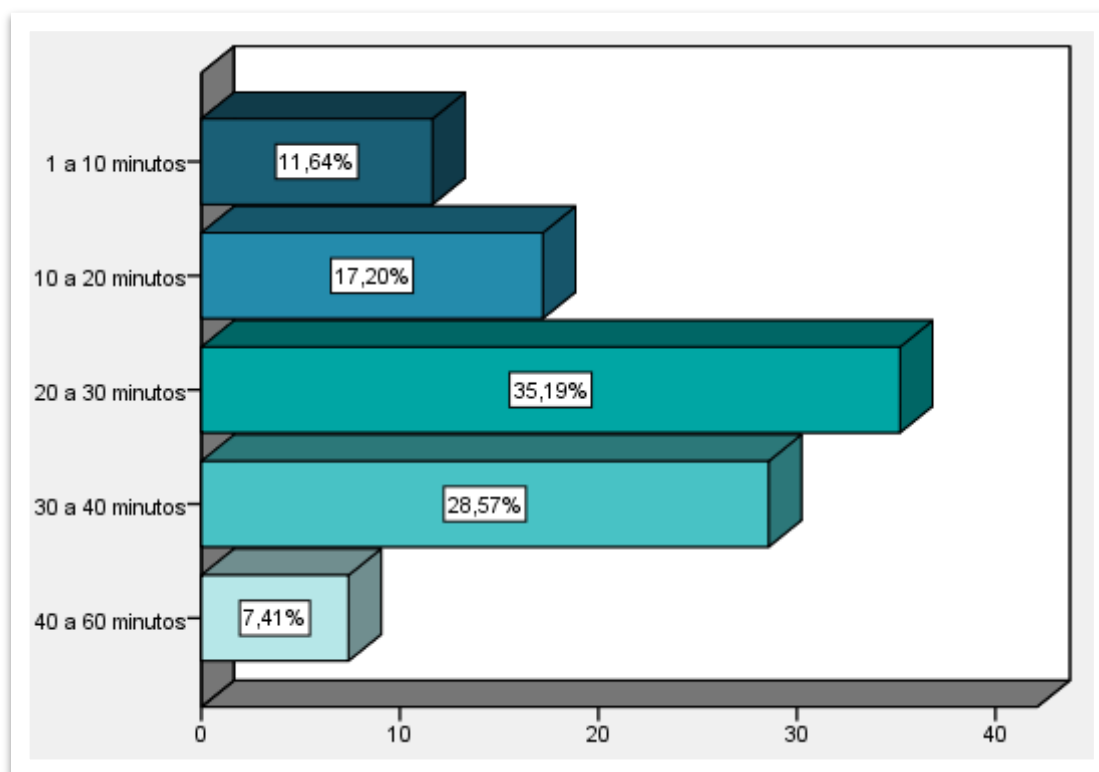


Figura 9. Tiempo del Servicio

Al final del periodo de la encuesta, los datos habían sido recogidos de 378 personas de los cuales el 28.57% determina una demora de 30 a 40 minutos en MOVIDELNOR, la mayoría de los participantes con 35.2 puntos contestaron que sus trámites demoran entre 20 y 30 minutos y el 7.4 % se demoran entre 40 y 60 minutos. Para el tiempo que comprende entre 1 y 20 minutos los porcentajes son de 11.64 y 17.2%, son datos relativamente bajos.

Tabla 19: Tiempos por cada servicio -de la Competencia TTTSV

Cód	Tiempos	Matriculación			Revisión			Títulos Habilitantes		
		Frecuencia	%	% acumulado	Frecuencia	%	% acumulado	Frecuencia	%	% acumulado
1	40 a 60 minutos	19	20,4	20,4	4	3,9	3,9	5	2,9	2,9
2	30 a 40 minutos	36	38,7	59,1	33	32,0	35,9	37	21,4	24,3
3	20 a 30 minutos	24	25,8	84,9	40	38,8	74,8	64	37,0	61,3
4	10 a 20 minutos	8	8,6	93,5	21	20,4	95,1	34	19,7	80,9
5	1 a 10 minutos	6	6,5	100,0	5	4,9	100,0	33	19,1	100,0
		93	100,0		103	100,0		173	100,0	

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

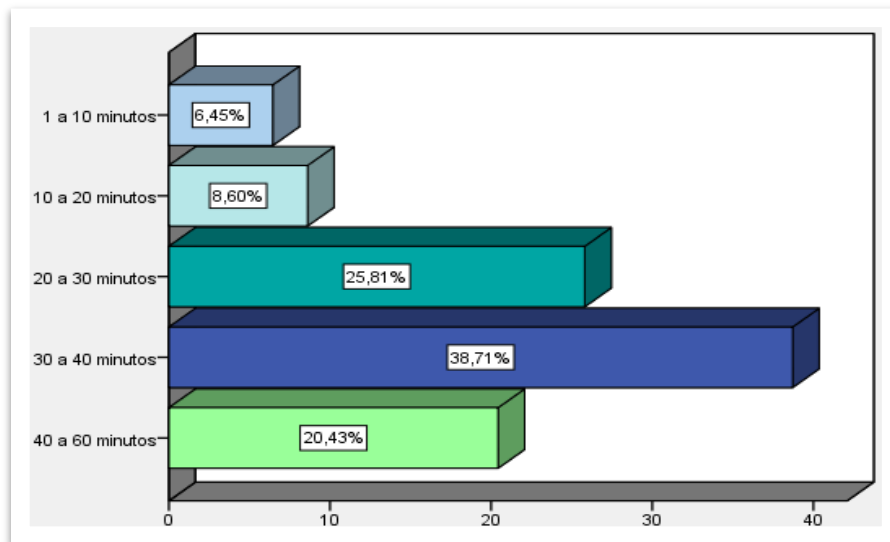


Figura 10. Tiempo del Servicio de Matriculación Vehicular

En relación con el tiempo de servicio de Matriculación Vehicular la gráfica ratifica la opinión de los usuarios que realizan trámites en MOVIDELNOR; el 6.45% manifiesta que el tiempo que demoró en su trámite no excedió los 10 minutos, el 8.60% de los encuestados tardó en su trámite entre 10 a 20 minutos, el 25.81% recibió la atención de su servicio entre 20 y 30 minutos, el porcentaje más alto de los encuestados, es decir, el 38.71% manifiesta que su trámite demoró entre 30 y 40 minutos y el 20.43% demoró entre 40 y 60 minutos.

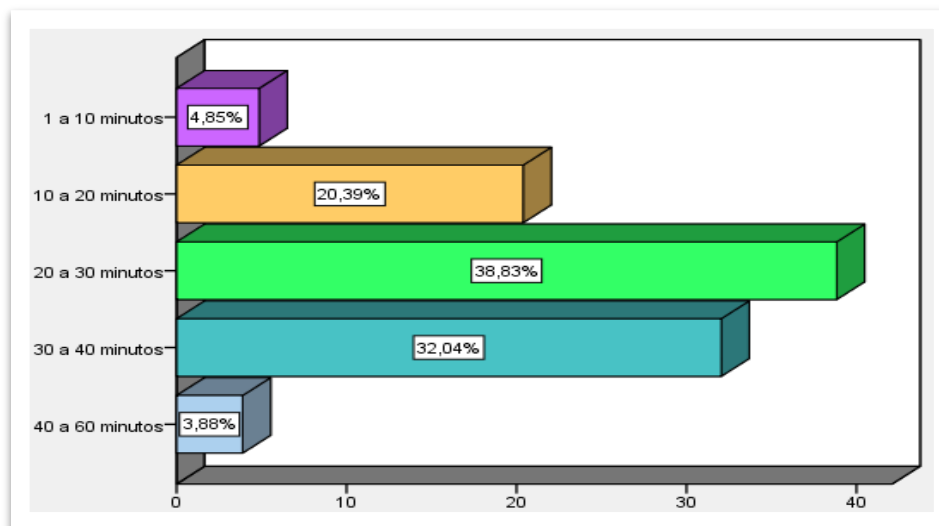


Figura 11. Tiempo del Servicio de Revisión Vehicular

Con relación al tiempo de servicio de la Revisión Técnica Vehicular, que se realiza de manera visual en los patios de MOVILDENOR, la gráfica ratifica la opinión de los usuarios y entrega los siguientes resultados; el 4.85% manifiesta que el tiempo que demoró en su trámite no excedió los 10 minutos, el 20.39% de los encuestados tardó en su trámite entre 10 a 20 minutos, el porcentaje más alto de los encuestados, es 38.83% manifiesta que recibió la

atención de su servicio entre 20 y 30 minutos, el 32.04% de los usuarios demoró entre 30 y 40 minutos y el 3.88% demoró entre 40 y 60 minutos.

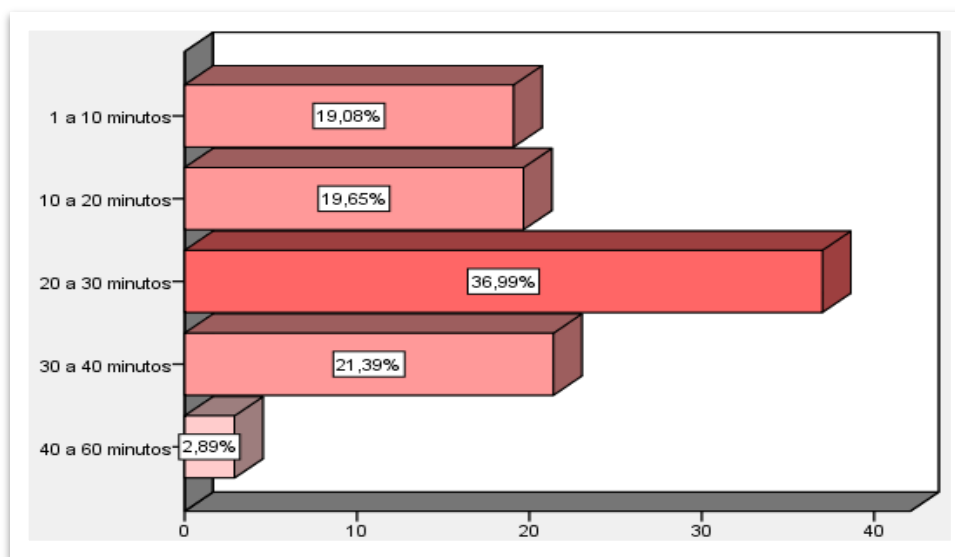


Figura 12. Tiempo del Servicio de Títulos Habilitantes

En lo que se refiere al tiempo de servicio para Títulos Habilitantes, que se realiza en MOVIDELNOR, la gráfica ratifica la opinión de los usuarios y entrega los siguientes resultados; el 19.08% manifiesta que el tiempo que demoró en su trámite no excedió los 10 minutos, el 19.65% de los encuestados tardó en su trámite entre 10 a 20 minutos, el porcentaje más alto de los encuestados, es 36.99% manifiesta que recibió la atención de su servicio entre 20 y 30 minutos, el 21.39% de los usuarios demoró entre 30 y 40 minutos mientras el 2.89% demoró entre 40 y 60 minutos.

Haciendo alusión a los resultados obtenidos, este experimento no detecta ninguna evidencia de datos de los usuarios que realizan trámites sobre seguridad vial y que a decir de MOVIDELNOR son varios, véase tabla 9 Servicios de MOVIDELNOR EP Montufar, dicha tabla registra 812 casos para el año 2016 y 1129 para el año 2017. Es interesante observar que en todos los casos de este estudio se obtuvo información sin embargo, la excepción para este servicio deja una evidencia limitada para obtener conclusiones, para lo cual se proporciona datos de un estudio empírico que parte de la observación.

4.1.2. Análisis Factorial por tipo de servicio

En este apartado se pretende mostrar los resultados de las pruebas correspondientes a cada tipo de servicio, esto quiere decir que los resultados presentes se enfocan en los cuatro niveles de estudio de la Competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial; los cuales son: matriculación vehicular, revisión vehicular, títulos habilitantes y seguridad vial y las tres dimensiones de estudio, dimensión de calidad del servicio, dimensión de experiencia del servicio y dimensión de imagen institucional.

Para ello se utiliza los resultados como comunalidades, varianza total, gráficos de sedimentación y sus medidas de tendencia central, todo esto con el único fin de tener un análisis más claro y preciso, además con el único fin de sustentar los análisis globales que al final de este apartado se presentan como un estudio global.

Las comunalidades son el punto de partida con el fin de verificar los pesos a través del método de extracción de cada servicio, cual permite verificar ítem por ítem de cada dimensión y de cada servicio. (Véase Tabla 20).

Tabla 20: Comunalidades de la Competencia TTTSV en todas sus dimensiones

Cód	Inicial	Matriculación	Revisión	Títulos Habilitantes	Seguridad Vial
Dimensión de Calidad del Servicio (DCS)					
DCS 1	1,000	,606	,723	,706	0
DCS 2	1,000	,966	,036	,965	0
DCS 3	1,000	,653	,802	,737	0
DCS 4	1,000	,601	,417	,751	0
DCS 5	1,000	,825	,863	,799	0
DCS 6	1,000	,748	,786	,776	0
Dimensión Experiencia del Servicio (DES)					
DES 1	1,000	,673	,658	,775	0
DES 2	1,000	,741	,753	,726	0
DES 3	1,000	,708	,742	,775	0
DES 4	1,000	,647	,809	,745	0
DES 5	1,000	,582	,802	,689	0
DES 6	1,000	,684	,729	,836	0
Dimensión Imagen Institucional (DII)					
DII 1	1,000	,622	,611	,686	0
DII 2	1,000	,715	,530	,755	0
DII 3	1,000	,341	,626	,537	0
DII 4	1,000	,368	,796	,065	0
DII 5	1,000	,505	,770	,331	0
DII 6	1,000	,725	,547	,765	0

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La tabla 20 Comunalidades, se describe los siguientes detalles encontrados: en cuanto a matriculación vehicular las 3 dimensiones: dimensión de calidad del servicio (DCS), dimensión de experiencia del servicio (DES) y dimensión de imagen institucional (DII) muestran medidas superiores a 0,4 que indican un grado de asociación lineal positiva, excepto DII3 Y DII4 cuya variación es menor al valor base.

Para Revisión Técnica Vehicular las dimensiones dimensión de calidad del servicio (DCS), dimensión de experiencia del servicio (DES) y dimensión de imagen institucional (DII), no existe mayor variación sus resultados muestran la superioridad sobre 0,4 excepto DCS2, correspondiente a si aún existen demoras en el servicio prestando cuya variación es menor al valor base, lo cual representa a su vez algo positiva ya que este ítem es una afirmación negativa, es decir que ya en revisión vehicular ya no existe demoras en el servicio, para el resto de ítems existe una correlación.

En cuanto a Títulos Habilitantes la asociación de variables se interrumpe en la descripción DII4, correspondiente ha sido encuestado/da tiene una calificación de 0,06, por lo tanto se afirma que esta complétame en desacuerdo de esto es decir nunca los usuarios han sido encuestados y DII5, correspondiente a si la comunicación por parte de MOVIDELNOR EP es eficiente por cuanto la calificación es 0,33, lo cual dice que los usuarios no están conformes con la comunicación por parte de la institución pública, por lo tanto estos ítems, no llegan al límite básico para existir una correlación y es de suponer que estas preguntas requieren de un análisis a parte. Finalmente no se encuentran los datos para Seguridad por lo cual no se puede realizar su análisis respectivo.

El siguiente punto a tratar es la varianza total, correspondiente al servicio de matriculación vehicular, con el fin de saber la variación de las respuestas obtenidas de los usuarios, las cuales están dentro de cada dimensión como son la dimensión de calidad del servicio, la dimensión de experiencia del servicio y la dimensión de imagen institucional y a su vez saber sus puntos más alto y más bajos. (Véase Tabla 21).

Tabla 21: Varianza total explicada Matriculación en todas sus dimensiones

Cód	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
Dimensión de Calidad del Servicio (DCS)						
DCS 1	3,375	56,257	56,257	3,375	56,257	56,257
DCS 2	1,023	17,056	73,313	1,023	17,056	73,313
DCS 3	,572	9,529	82,842			
DCS 4	,452	7,533	90,375			
DCS 5	,365	6,077	96,452			
DCS 6	,213	3,548	100,000			
Dimensión Experiencia del Servicio (DES)						
DES 1	4,036	67,265	67,265	4,036	67,265	67,265
DES 2	,549	9,154	76,420			
DES 3	,483	8,057	84,477			
DES 4	,397	6,610	91,087			
DES 5	,271	4,516	95,603			
DES 6	,264	4,397	100,000			
Dimensión Imagen Institucional (DII)						
DII 1	3,277	54,615	54,615	3,277	54,615	54,615
DII 2	,982	16,366	70,981			
DII 3	,675	11,242	82,223			
DII 4	,473	7,888	90,111			
DII 5	,383	6,391	96,502			
DII 6	,210	3,498	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

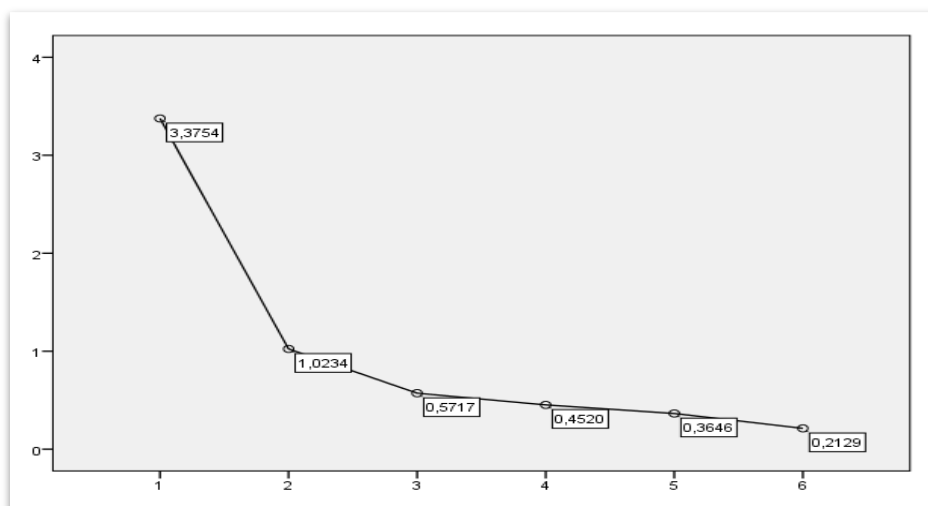


Figura 13. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio Matriculación Vehicular

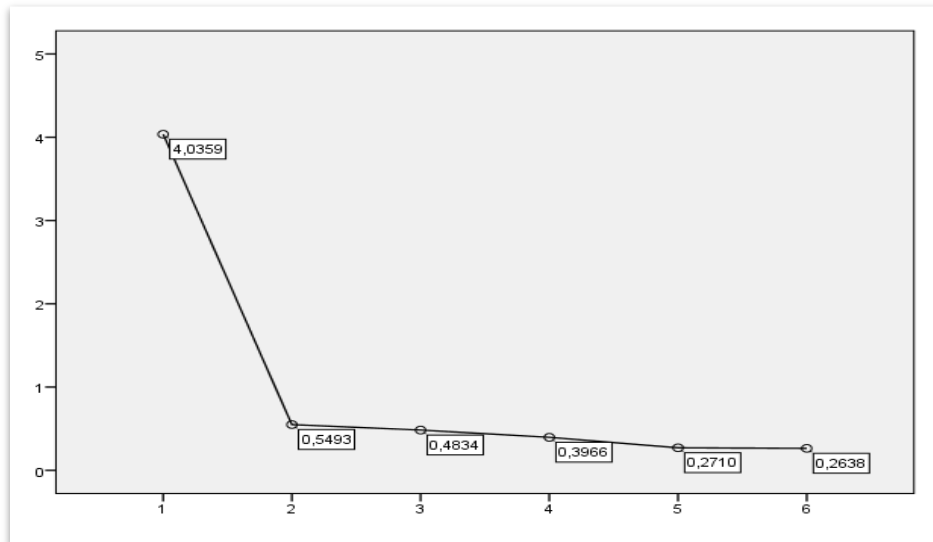


Figura 14. Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio Matriculación V.

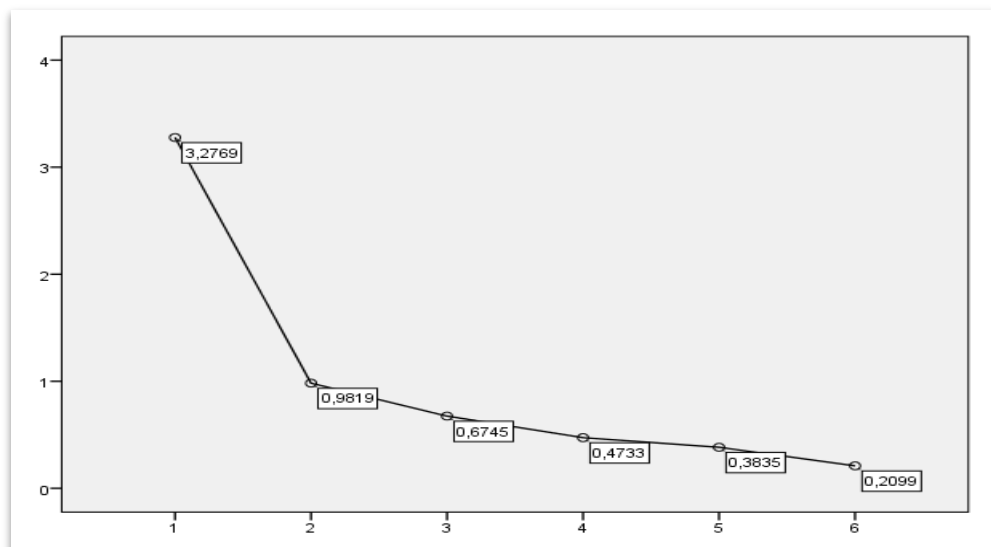


Figura 15. Sedimentación de la Dimensión Imagen Institucional Matriculación Vehicular

A Partir de la tabla 21 de la varianza total explicada para matriculación vehicular se observa en la tabla las tres dimensiones de calidad del servicio (DCS), experiencia del servicio (DES) e imagen institucional (DII) de la investigación, los ítems DCS1, correspondiente a que si Recibió una buena atención, DES, correspondiente si el personal tiene conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace y DII, si el servicio al usuario ha mejorado son los que llevan un porcentaje de calificación alto, esto significa que el problema central está identificado dentro de esos ítems y para los resultados para el resto del ítems son constantes, es decir, no hay mayor variación en la respuesta por tanto se mantienen las respuestas de los usuarios en el mismo rango. A partir de los porcentajes de la varianza se

origina el gráfico de sedimentación que se muestran en los gráficos 13, 14 y 15, que identifican claramente la variación entre las respuestas de los usuarios.

La siguiente la varianza total, correspondiente al servicio de revisión vehicular, tiene como fin saber la variación de las respuestas obtenidas de los usuarios, las cuales están dentro de cada dimensión como son la dimensión de calidad del servicio, la dimensión de experiencia del servicio y la dimensión de imagen institucional y a su vez saber sus puntos más alto y más bajos. (Véase Tabla 22).

Tabla 22: Varianza total explicada Revisión en todas sus dimensiones

Cód	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
Dimensión de Calidad del Servicio (DCS)						
DCS 1	3,626	60,438	60,438	3,626	60,438	60,438
DCS 2	,983	16,375	76,814			
DCS 3	,679	11,319	88,133			
DCS 4	,300	5,004	93,136			
DCS 5	,248	4,127	97,263			
DCS 6	,164	2,737	100,000			
Dimensión Experiencia del Servicio (DES)						
DES 1	4,493	74,880	74,880	4,493	74,880	74,880
DES 2	,468	7,797	82,677			
DES 3	,405	6,756	89,433			
DES 4	,259	4,323	93,756			
DES 5	,202	3,359	97,115			
DES 6	,173	2,885	100,000			
Dimensión Imagen Institucional (DII)						
DII 1	2,598	43,302	43,302	2,598	43,302	43,302
DII 2	1,282	21,360	64,662	1,282	21,360	64,662
DII 3	,723	12,046	76,708			
DII 4	,572	9,538	86,245			
DII 5	,421	7,014	93,259			
DII 6	,404	6,741	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

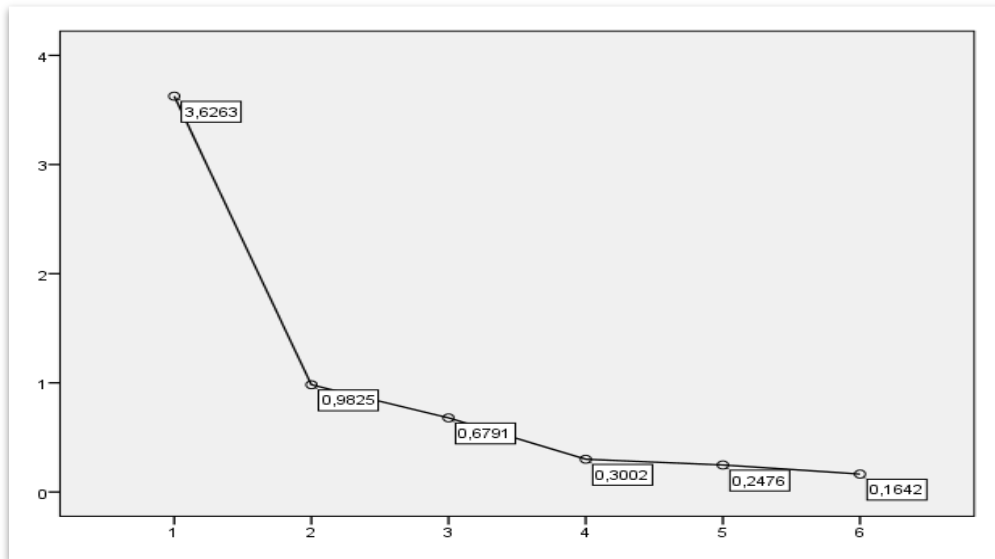


Figura 16. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio Revisión Vehicular

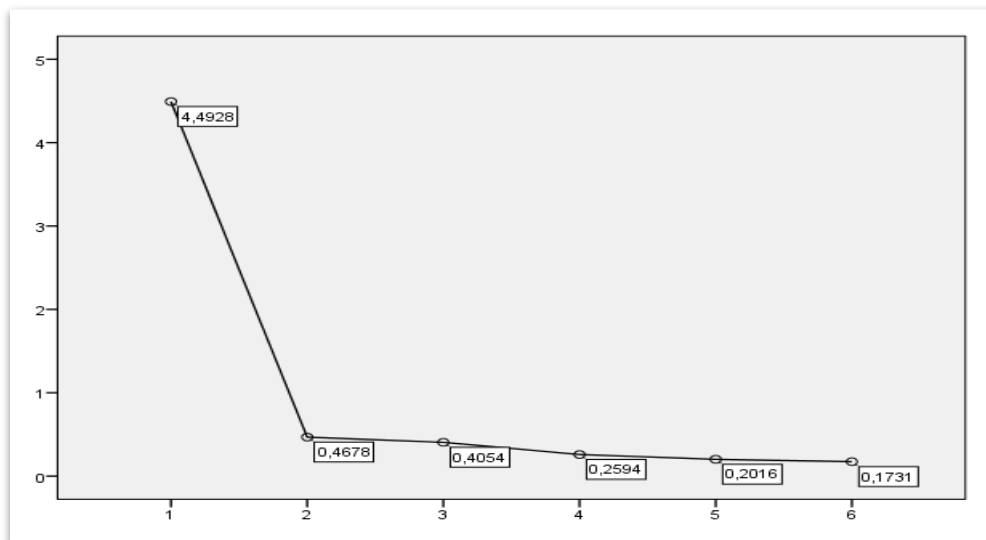


Figura 17. Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio Revisión Vehicular

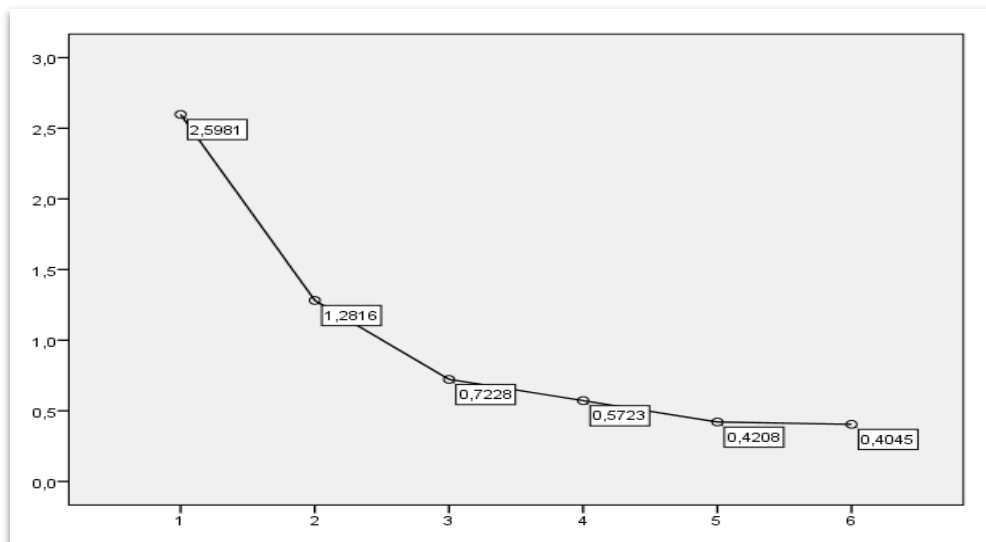


Figura 18. Sedimentación de la Dimensión Imagen Institucional Revisión Vehicular

A Partir de la tabla 22 de la varianza total explicada para revisión técnica vehicular se observa en la tabla las tres dimensiones de calidad del servicio (DCS), experiencia del servicio (DES) e imagen institucional (DII) de la investigación, los ítems DCS1, correspondiente a que si recibió una buena atención, con 60,43%, DES, correspondiente si el personal tiene conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace con 74,88% y DII, si el servicio al usuario ha mejorado con 43,30%, son los que llevan un porcentaje de calificación alto y donde existe una mayor amplitud del problema original los resultados para el resto de ítems son constantes es decir, no hay mayor variación en la respuesta por tanto se mantienen las respuestas de los usuarios en el mismo rango. A partir de los porcentajes de la varianza se origina el grafico de sedimentación que se muestran en los gráficos 16, 17 y 18, que identifican claramente la variación entre las respuestas de los usuarios.

La varianza total, correspondiente al servicio de títulos habilitantes, tiene como fin saber la variación de las respuestas obtenidas de los usuarios, las cuales están dentro de cada dimensión como la dimensión de calidad del servicio, la dimensión de experiencia del servicio y la dimensión de imagen institucional y a su vez saber sus puntos más alto y más bajos. (Véase Tabla 23).

Tabla 23: Varianza total explicada Títulos Habilitantes en todas sus dimensiones

Cód	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
Dimensión de Calidad del Servicio						
DCS 1	3,698	61,632	61,632	3,698	61,632	61,632
DCS 2	1,036	17,270	78,902	1,036	17,270	78,902
DCS 3	,477	7,957	86,859			
DCS 4	,336	5,594	92,452			
DCS 5	,254	4,240	96,692			
DCS 6	,198	3,308	100,000			
Dimensión Experiencia del Servicio						
DES 1	4,546	75,772	75,772	4,546	75,772	75,772
DES 2	,445	7,410	83,182			
DES 3	,399	6,656	89,837			
DES 4	,286	4,766	94,603			
DES 5	,195	3,251	97,854			
DES 6	,129	2,146	100,000			
Dimensión Imagen Institucional						
DII 1	3,139	52,320	52,320	3,139	52,320	52,320
DII 2	,980	16,328	68,648			
DII 3	,754	12,567	81,215			
DII 4	,532	8,861	90,075			
DII 5	,356	5,939	96,014			
DII 6	,239	3,986	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

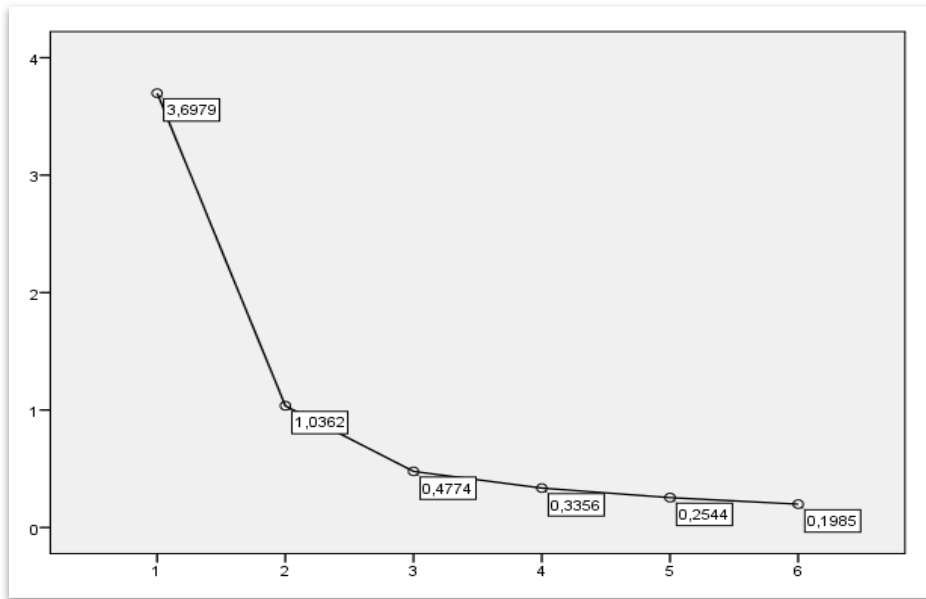


Figura 19. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio Títulos Habilitantes

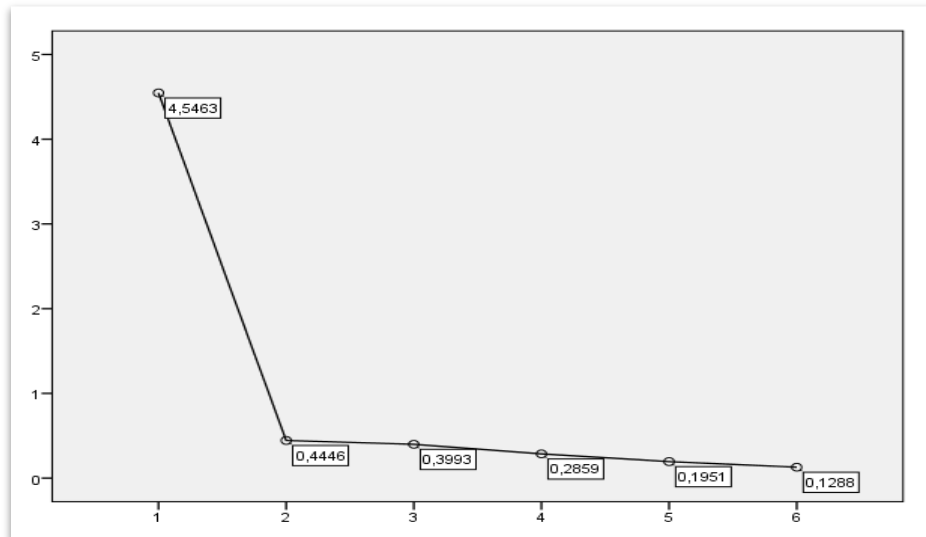


Figura 20. Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio Títulos Habilitantes

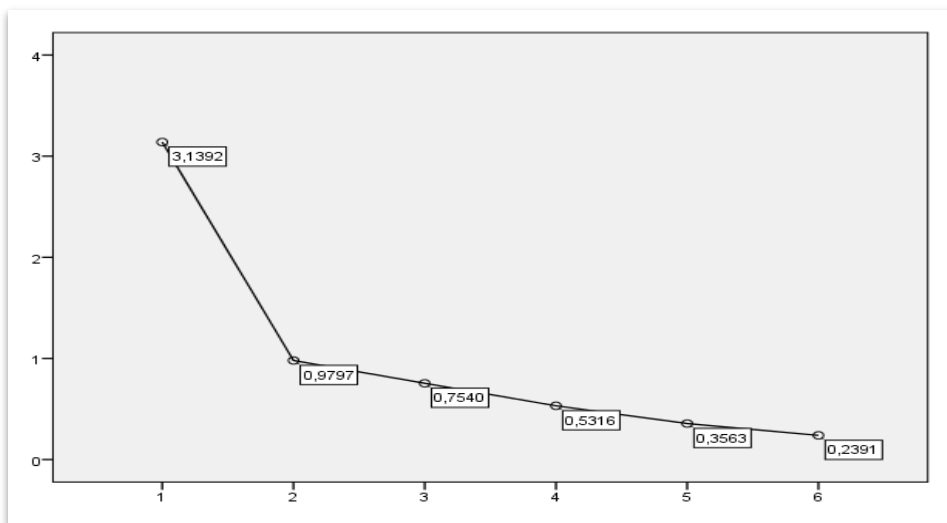


Figura 21. Sedimentación de la Dimensión Imagen Institucional Títulos Habilitantes

En la tabla 23 de la varianza total explicada para títulos habilitantes se observa en la tabla las tres dimensiones calidad del servicio (DCS), experiencia del servicio (DES) e imagen institucional (DII) de la investigación, los ítems DCS1, correspondiente a que si recibió una buena atención, con 61,63%, DES, correspondiente si el personal tiene conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace con 75,77 % y DII, si el servicio al usuario ha mejorado con 52,32 %, son los que llevan un porcentaje de calificación alto, esto quiere decir que el problema general está enfocado en estos ítems o preguntas, por otro lado los resultados para el resto de ítems son constantes es decir, no hay mayor variación en la respuesta por tanto se mantienen las respuestas de los usuarios en el mismo rango.

A partir de los porcentajes de la varianza se origina el grafico de sedimentación que se muestran en los gráficos 19, 20 y 21, que identifican claramente la variación entre las respuestas de los usuarios.

Las medidas de tendencia central ayudan a la verificación de puntos de mucha relevancia como la moda, la media el rango, la mediana, para ello se aplica a los datos correspondientes al servicio de matriculación vehicular con el fin de genera un análisis más profundo de cada dimensión como calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional. (Véase Tabla 24).

Tabla 24: Medidas Centrales Matriculación en todas sus dimensiones

Cód	Válido	Perdidos	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Rango	Mínimo	Máximo
Dimensión Calidad del Servicio									
DCS 1	93	0	4,31	4,00	5	,807	4	1	5
DCS 2	93	0	3,37	3,00	3	1,008	4	1	5
DCS 3	93	0	4,08	4,00	4	,783	4	1	5
DCS 4	93	0	4,18	4,00	4	,807	4	1	5
DCS 5	93	0	4,12	4,00	4	,750	4	1	5
DCS 6	93	0	4,06	4,00	4	,763	4	1	5
Dimensión Experiencia del Servicio									
DES 1	93	0	4,13	4,00	4	,741	4	1	5
DES 2	93	0	4,17	4,00	4	,686	3	2	5
DES 3	93	0	4,18	4,00	4	,706	3	2	5
DES 4	93	0	4,18	4,00	4	,706	3	2	5
DES 5	93	0	4,22	4,00	4	,792	4	1	5
DES 6	93	0	4,15	4,00	4	,846	4	1	5
Dimensión Imagen Institucional									
DII 1	93	0	4,19	4,00	4	,630	3	2	5
DII 2	93	0	4,16	4,00	4	,727	4	1	5
DII 3	93	0	4,42	5,00	5	,681	3	2	5
DII 4	93	0	2,11	2,00	1	1,156	4	1	5
DII 5	93	0	3,17	3,00	4	1,230	4	1	5
DII 6	93	0	4,25	4,00	4	,803	4	1	5

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Análisis:

Para Matriculación Vehicular las tres dimensiones de estudio muestran los siguientes resultados datos validos 93 no existen datos anulados o perdidos, la media se mantiene constante en 4 cuya valoración significa que los usuarios están de acuerdo con el servicio que reciben, excepto para los ítems DCS2, correspondiente a si aun existen demoras en el servicio prestando con 3,37, esto quiere decir que para matriculación vehicular ya no existen demoras, lo cual es un aspecto positivo; DII4, correspondiente si ha sido encuestado/da de forma periódica con 2,11, lo cual afirma que los usuarios nunca han sido encuestados y DII, correspondiente a si la comunicación por parte de MOVIDELNOR EP es eficiente, con 3,17 cuya calificación se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Así también la mediana en promedio es de 4 por cuanto las respuestas de los usuarios se refieren a estar de acuerdo con el servicio que reciben, sin embargo existen promedios de 5 para calificaciones altas y la pregunta DII4, correspondiente si ha sido encuestado/da de forma periódica registra un valor de 1 ya que no están de acuerdo con el servicio los usuarios, en referencia a que MOVIDELNOR Montúfar no realiza encuestas periódicas sobre su servicio. La moda mantiene la misma tenencia de la mediana con 4 de promedio y 5 máxima respuesta y 1 como resultado negativo.

La desviación estándar de los ítems fluctúa entre 0,63 y 1,23 de acuerdo a esto, se interpreta que existe una baja dispersión de los datos. El rango se registra entre 3 y 4 cuyas definiciones se refieren a las respuestas neutrales y de estar de acuerdo con el servicio, el mínimo registra valores de 1 y el máximo 5 por las respuestas que proporcionan los usuarios.

Finalmente, registrar un valor de respuesta positiva en cuanto a la percepción de los usuarios sobre el servicio que recibe de MOVIDELNOR Montúfar. La calificación general merece estar de acuerdo y seguro del servicio, expuesta por la escala de medición de Likert.

El siguiente punto a analizar son las medidas de tendencia central ayudan a la verificación de puntos de mucha relevancia como la moda, la media el rango, la mediana, para ello se aplica a los datos correspondientes al servicio de revisión vehicular con el fin de genera un análisis más profundo de cada dimensión como calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional. (Véase Tabla 25).

Tabla 25: Medidas Centrales Revisión en todas sus dimensiones

Cód	Válido	Perdidos	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Rango	Mínimo	Máximo
Dimensión Calidad del Servicio									
DCS 1	103	0	4,68	5,00	5	,645	4	1	5
DCS 2	103	0	3,23	3,00	3	,744	4	1	5
DCS 3	103	0	4,37	4,00	5	,754	4	1	5
DCS 4	103	0	4,57	5,00	5	,553	2	1	5
DCS 5	103	0	4,51	5,00	5	,752	4	1	5
DCS 6	103	0	4,45	5,00	5	,751	4	1	5
Dimensión Experiencia del Servicio									
DES 1	103	0	4,54	5,00	5	,590	3	2	5
DES 2	103	0	4,48	5,00	5	,698	4	1	5
DES 3	103	0	4,49	5,00	5	,624	2	3	5
DES 4	103	0	4,54	5,00	5	,697	4	1	5
DES 5	103	0	4,50	5,00	5	,765	4	1	5
DES 6	103	0	4,51	5,00	5	,790	4	1	5
Dimensión Imagen Institucional									
DII 1	103	0	4,40	5,00	5	,784	4	1	5
DII 2	103	0	4,53	5,00	5	,591	2	3	5
DII 3	103	0	4,64	5,00	5	,655	4	1	5
DII 4	103	0	2,67	3,00	3	1,052	4	1	5
DII 5	103	0	3,50	4,00	4	,999	4	1	5
DII 6	103	0	4,50	5,00	5	,862	4	1	5

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Análisis:

Para Revisión Técnica Vehicular las tres dimensiones de estudio muestran los siguientes resultados datos validos 103 no existen datos anulados o perdidos, la media se mantiene constante en 4 cuya valoración significa que los usuarios están de acuerdo con el servicio que reciben, excepto para los ítems DCS2, correspondiente a si existen demoras en el servicio prestando con 3,23 lo que significa que los usuarios se encuentran una apreciación neutral es decir ni en acuerdo ni en desacuerdo con respecto a ese ítem, DII4, correspondiente a si ha sido encuestado/da de forma periódica con 2,67 lo que significa que no está de acuerdo, es decir MOVIDELNOR EP no registra haber realizado encuesta periódicas sobre el servicio a los usuarios de revisión vehicular y DII5, correspondiente a si la comunicación por parte de MOVIDELNOR EP es eficiente con 3,5 cuya calificación se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Así también la mediana en promedio es de 5 por cuanto las respuestas de los usuarios se refieren a estar completamente de acuerdo y seguro del servicio que reciben, realmente un promedio muy alto de acuerdo a la escala establecida, sin embargo, existen promedios de 3 y 4 es decir hay usuarios que se mantienen neutrales aunque existe una tendencia a estar de acuerdo con el servicio, de MOVIDELNOR Montúfar. La moda mantiene la misma tenencia de la mediana con 5 de promedio, muestra un escenario positivo para el servicio

La desviación estándar de los ítems fluctúa entre 0,59 y 1,05 de acuerdo a esto, se interpreta que existe una baja dispersión de los datos. El rango se registra entre 2 y 4 cuyas definiciones se refieren a las respuestas neutrales y de estar de acuerdo con el servicio, el mínimo registra valores de 1 aunque para preguntas positivas el mínimo empieza en 3, en cuanto al valor máximo es 5 por las respuestas que proporcionan los usuarios.

Finalmente, registrar un valor de respuesta positiva en cuanto a la percepción de los usuarios sobre el servicio que recibe de MOVIDELNOR Montúfar. La calificación general merece estar completamente de acuerdo y seguro del servicio, expuesta por la escala de Likert.

El último punto a analizar son las medidas de tendencia central ayudan a la verificación de puntos de mucha relevancia como la moda, la media el rango, la mediana, para ello se aplica a los datos correspondientes al servicio de títulos habilitantes con el fin de genera un análisis más profundo de cada dimensión como calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional. (Véase Tabla 26).

Tabla 26: Medidas Centrales Títulos habilitantes en todas sus dimensiones

Cód	Válido	Perdidos	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Rango	Mínimo	Máximo
Dimensión Calidad del Servicio									
DCS 1	173	0	4,55	5,00	5	,633	3	1	5
DCS 2	173	0	3,75	4,00	3	,918	4	1	5
DCS 3	173	0	4,31	4,00	4	,685	3	1	5
DCS 4	173	0	4,39	5,00	5	,720	2	1	5
DCS 5	173	0	4,34	4,00	5	,711	3	1	5
DCS 6	173	0	4,32	4,00	5	,690	2	1	5
Dimensión Experiencia del Servicio									
DES 1	173	0	4,39	4,00	5	,687	3	2	5
DES 2	173	0	4,53	5,00	5	,615	3	2	5
DES 3	173	0	4,52	5,00	5	,643	3	2	5
DES 4	173	0	4,44	5,00	5	,701	3	2	5
DES 5	173	0	4,50	5,00	5	,720	4	1	5
DES 6	173	0	4,44	5,00	5	,685	4	1	5
Dimensión Imagen Institucional									
DII 1	173	0	4,28	4,00	4	,676	3	2	5
DII 2	173	0	4,43	5,00	5	,649	2	3	5
DII 3	173	0	4,57	5,00	5	,622	2	3	5
DII 4	173	0	2,02	2,00	1	1,131	4	1	5
DII 5	173	0	3,58	4,00	4	1,141	4	1	5
DII 6	173	0	4,49	5,00	5	,687	4	1	5

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Análisis:

Para Títulos Habilitantes las tres dimensiones de estudio muestran los siguientes resultados datos validos 173 no existen datos anulados o perdidos, la media se mantiene constante en 4 cuya valoración significa que los usuarios están de acuerdo con el servicio que reciben, excepto para los ítems DCS2, correspondiente a si existen demoras en el servicio prestando con 3.75 lo que significa que se encuentran en un estado neutral, con tendencia a decir que aun si existen demoras en el servicio, DII4, correspondiente a si ha sido encuestado/da de forma periódica con 2.02 lo que significa que no está de acuerdo, es decir MOVIDELNOR EP no registra haber realizado encuesta periódicas sobre el servicio a los usuarios de títulos habilitantes y DII5, correspondiente a si la comunicación por parte de MOVIDELNOR EP es eficiente con 3.58 cuya calificación se encuentra “ni en acuerdo ni en desacuerdo” con tendencia a no estar de acuerdo con el servicio, es decir la comunicación no es eficiente.

Así también, la mediana en promedio es de 5 por cuanto las respuestas de los usuarios se refieren a estar completamente de acuerdo y seguro del servicio que reciben, es motivo de análisis la pregunta DII4, correspondiente a si ha sido encuestado/da de forma periódica cuyo valor es 2.02 ya que los usuarios no están de acuerdo con el servicio de MOVIDELNOR Montúfar y manifiestan que no se realiza encuestas periódicas que mida el servicio. La moda mantiene la misma tendencia de la mediana con 5 de promedio y 5 máxima respuesta y 1 como resultado negativo.

La desviación estándar de los ítems fluctúa entre 0.61 y 1.14 de acuerdo a esto, se interpreta que existe una baja dispersión de los datos. El rango se registra entre 2 y 4 cuyas definiciones se refieren a las respuestas no están de acuerdo y de estar de acuerdo con el servicio, el mínimo registra valores de 1 y el máximo 5 por las respuestas que proporcionan los usuarios.

Finalmente, registrar un valor de respuesta positiva en cuanto a la percepción de los usuarios sobre el servicio que recibe de MOVIDELNOR Montúfar. La calificación general merece estar completamente de acuerdo y seguro del servicio, expuesta por la escala de Likert.

Para esclarecer más el tema de la presente investigación, se ve necesario ilustrar mediante unas figuras (22,23 y 24), que sintetice a un más el trabajo, por lo tanto a continuación presentamos el resumen del resultado de las variables estudiadas por cada servicio que comprende la competencia de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

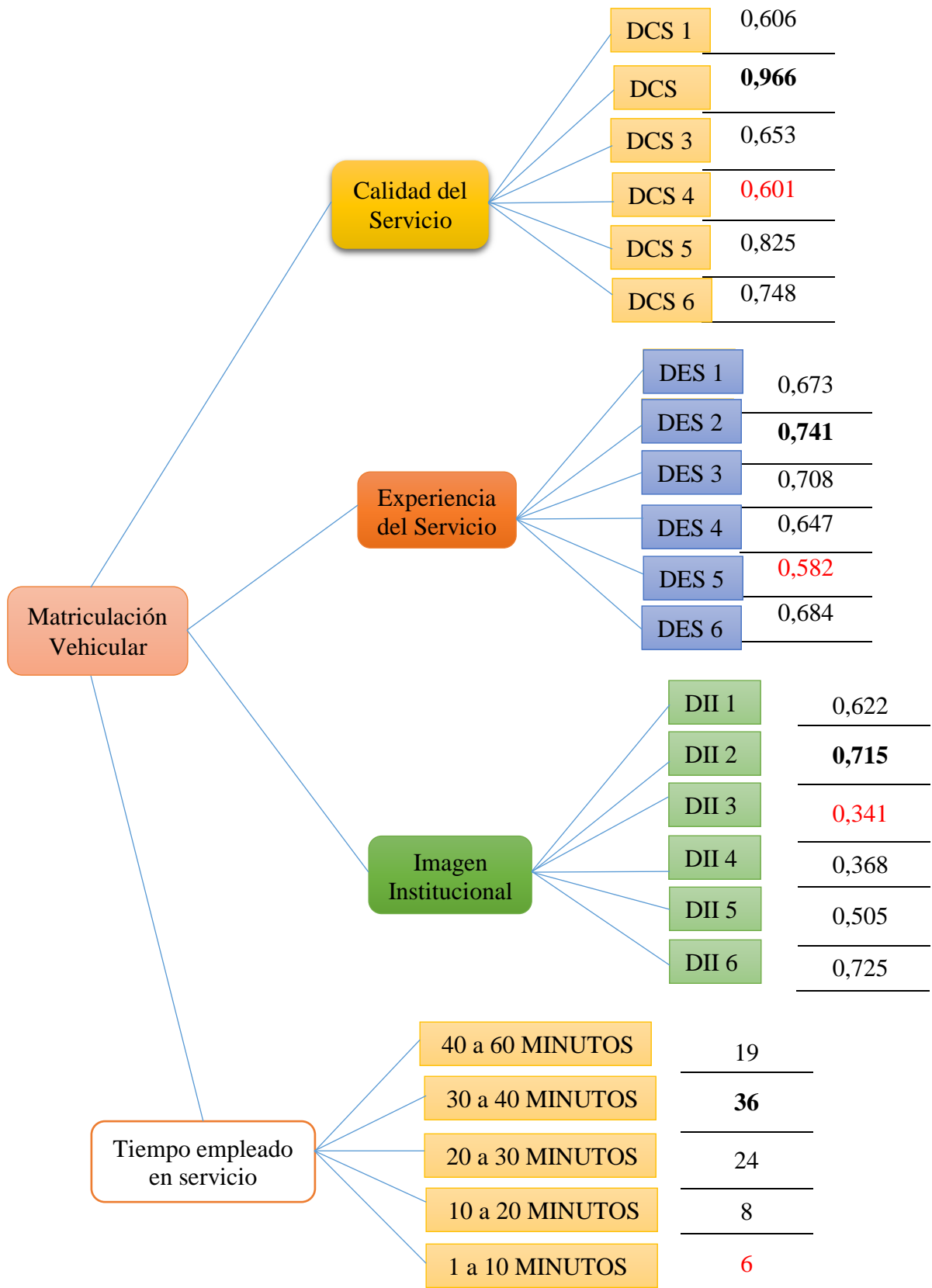


Figura 22. Resumen de Resultados Servicio de Matriculación

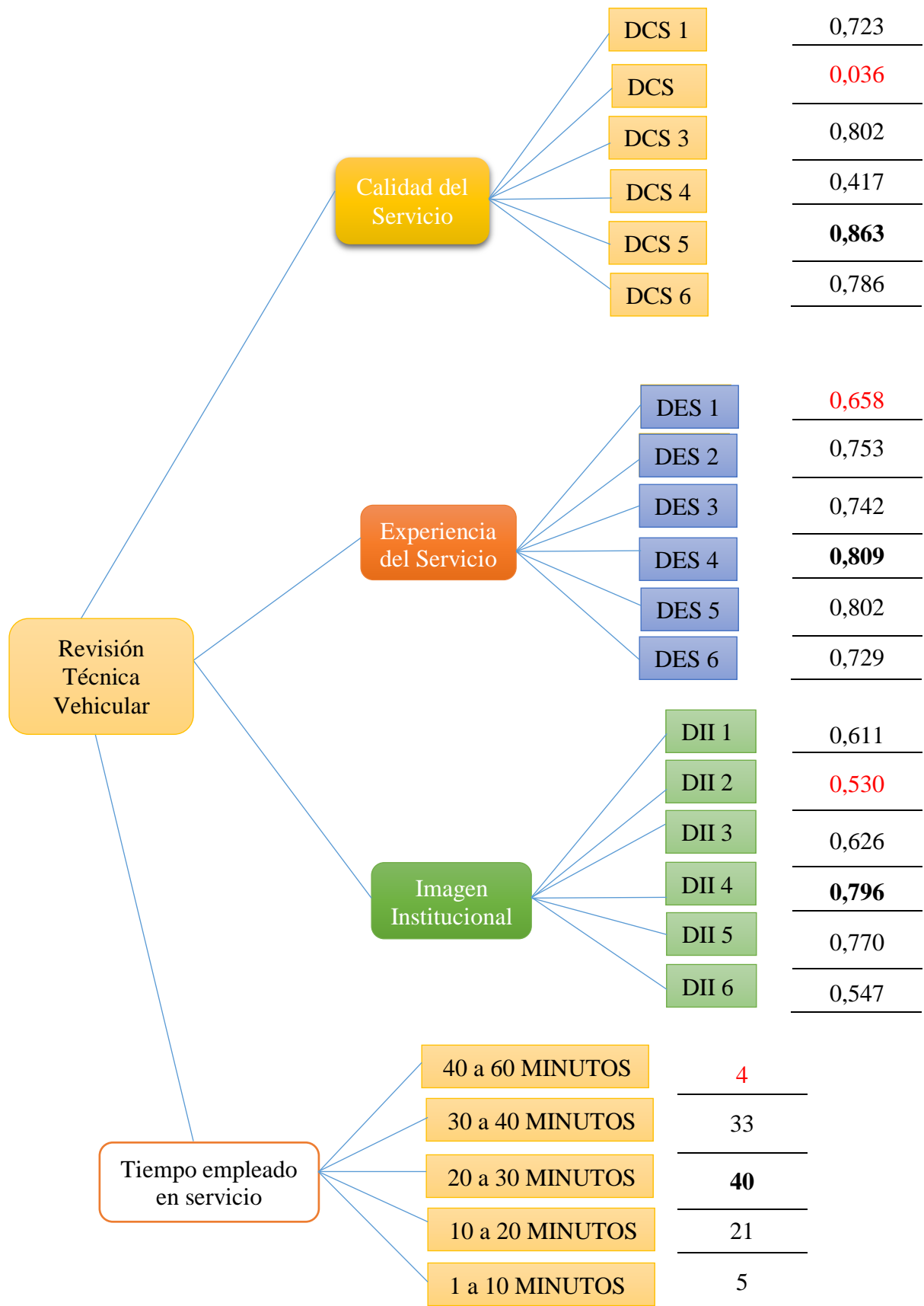


Figura 23. Resumen de Resultados Servicio de Revisión

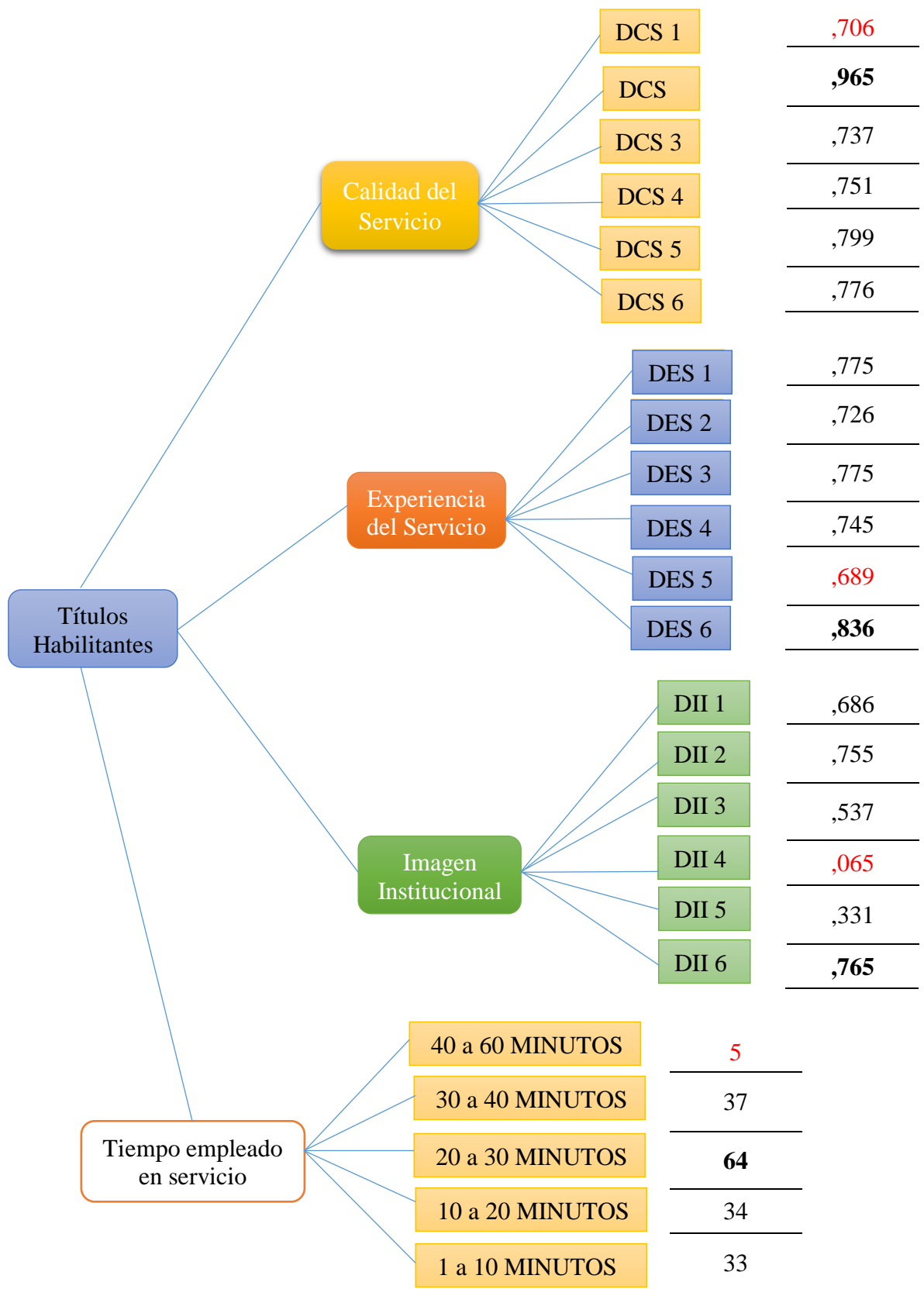


Figura 24. Resumen de Resultados Servicio de Títulos Habilitantes

Una vez terminado la aplicación del instrumento de investigación, con su correspondiente análisis estadístico por servicio que realiza, se presenta los hallazgos más importantes contrastando con los resultados obtenidos y registrados en esta investigación.

Con base a las Ilustraciones 22, 23 y 24, donde se puede identificar los datos correspondientes a la relación existente entre cada ítem, y entre cada dimensión de medición, además y de cómo existe esa asociación de la variable dependiente que este caso la Competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (TTTSV), y la variable dependiente la que este caso es la Calidad del servicio, todo esto con el único fin de simplificar la información obtenida en la investigación de campo.

La ilustración 22 muestra el servicio de Matriculación Vehicular establece seis ítems relacionadas con la investigación cuantitativa y se obtiene relaciones positivas entre las variables y los resultados de la institución. Dentro de los hallazgos más relevantes, encuentra que todas las variables, en menor o mayor proporción, resultan aclaratorias sobre el servicio de matriculación (sobre 0.4) y muestra que los pesos obtenidos son positivos y adecuados para el estudio de asociación de variables. No obstante, se observa dos relaciones sumamente bajas específicamente en la dimensión de Imagen Institucional, en su ítem DII 3, correspondiente a que el personal debe ser capacitado periódicamente en temas relacionados al servicio y atención al cliente y el ítem DII4, correspondiente a encuestas periódicas sobre el servicio que entrega MOVIDELNOR EP.

La encuesta que se utiliza, establece seis ítems para medir la satisfacción del cliente, este conjunto de variables generan un entendimiento y dimensiona el efecto de los distintos resultados obtenidos, de igual manera los hallazgos más relevantes encuentra que todas las variables, en menor o mayor proporción, son explicativas sobre los resultados institucionales (sobre 0.4), cuya información mejor puntuada se señala a continuación: DES2 sobre honestidad y cuidado del personal y DES3 seguridad y confianza del personal.

A partir de los análisis se puede concluir que esta dimensión contiene resultados relativamente bajos en dos de los ítems propuestos para esta parte de la investigación, por cuanto se realiza una mayor profundización de los ítems que componen esta dimensión para precisar su significancia estadística. En primer lugar, se registran hallazgos positivos cuya calificación merece de aceptable: DII2 amabilidad y disposición para ayudar por parte de los empleados y DII6 prestigio, eficiencia y eficacia de la institución. En segundo lugar, los hallazgos con

calificación menor a 0,4. DII3 referente a la capacitación periódica del personal, con el correspondiente peso de 0.341 se puede afirmar que los usuarios no les interesan o no le prestan mayor atención a que el personal de MOVIDELNOR EP tenga capacitaciones para mejorar la calidad especificando claramente en el área de matriculación vehicular y DII4 encuestas periódicas sobre el servicio peso 0.368 para servicio de Matriculación, que demuestra que la mayoría de usuarios no han sido encuestados por parte de MOVIDELNOR EP por lo cual no se ha marcado de color rojo como la pregunta que le antecede, esto como aclaración.

La ilustración 23 y 24 correspondientes a los servicios de Revisión Vehicular y Títulos Habilitantes de la competencia (TTTSV), los datos obtenidos en estos servicios son favorables completamente ya que cumplen con la relación de variables o ítems y en ninguna dimensión se obtiene un dato menor a 0,40 lo que indican que el servicio de revisión vehicular todos los ítems están relacionados y a su vez dan un indicio de conformidad por parte de los usuarios del servicio.

Cabe mencionar que el servicio de Seguridad Vial no posee datos, ya que en el periodo de recolección de información, ningún usuario manifestó acudir a la institución pública por este servicio, por tanto se miró necesario excluir los servicios dobles registrados en los primeros gráficos correspondientes y cuyos resultados no superan el 1.06% es decir, no representan gran valor y no fue necesario hacerle pruebas factoriales ya que sus datos no afectan a los resultados principales.

En conclusión, los Resultados se puede observar las variables tanto independiente como dependiente y la relación que existe entre estas, el punto de partida es la variable independiente, la Descentralización de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (TTTSV), eje principal de esta investigación, cabe mencionar que para la obtención de resultados la competencia se estudia como un servicio hacia la ciudadanía de Montúfar, tomando cuatro aspectos básicos los cuales son: Matriculación Vehicular, Revisión Técnica Vehicular, Títulos Habilitantes y Seguridad Vial; esto debido al grado de importancia, estos servicios fueron medidos a través de la percepción de la calidad del usuario y su relación con la variable dependiente, en la cual se establece varios puntos como calidad del servicio, la experiencia del servicio y la imagen Institucional que genera, en este caso el GAD de Montúfar a través de la Empresa Pública MOVIDELNOR, las preguntas o ítems tratan de recolectar una serie de información, la cual arroja resultados importantes, los cuales

permiten elaborar una correlación de las mismas con el fin de esclarecer una serie de preguntas planteadas anteriormente a través de las hipótesis estadísticas y así poder cumplir con los objetivos específicos planteados.

Un punto adicional incorporado al instrumento se refiere al tiempo por servicio, para ello se emplea las medidas del tiempo que el Consejo Nacional de Competencias establece para medir en el cual, los resultados son una duración de 20 a 30 minutos, seguida de 20 a 40 minutos; no existen dudas del cumplimiento con los parámetros establecidos con la calidad según el Consejo Nacional de Competencias.

Dentro de la medición se obtuvo resultados favorables en las tres dimensiones antes nombradas con un rango de respuesta en su gran mayoría de 4, el cual afirma que los usuarios están de acuerdo y seguros del servicio recibido, con respecto a la calidad del servicio, los puntos más relevantes que se refieren a que los usuarios nunca han sido encuestados sobre su rendimiento y en ocasiones existen demoras en los trámites. Se puede afirmar que el GAD de Montúfar a través de su Empresa Pública MOVIDELNOR si está proporcionando un servicio de calidad.

4.1.3. Análisis Factorial Global

Una forma de llegar a considerar una variable consistente es aplicar el test del Alfa de Cronbach el cual mide la interrelación de un grupo de datos. Con base a lo anterior se ingresa los datos al software SPSS versión 22, dando como primer cálculo o prueba a realizar el coeficiente de Alfa de Cronbach. (Véase Tabla 27).

Tabla 27: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	19

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

El número de casos a encuestar es de 378 que representa el 100% de las respuestas que van a ser analizadas. El Alfa de Cronbach analizó los 19 ítems, obteniendo un resultado de 0.927 muy alto en la escala ya que los valores que superan 0.8 obedecen a una alta fiabilidad, y ratifica la validez del instrumento.

Antes de iniciar cualquier trabajo de inferencias estadísticas se debe calcular la medida de adecuación muestral donde se exprese la variabilidad de los ítems o variables utilizando la prueba Kaiser Meyer Olkin unida a la prueba de Esfericidad de Bartlett la dimensión de calidad del servicio. (Véase Tabla 28).

Tabla 28: Prueba de KMO y Bartlett ítems Dimensión Calidad del Servicio

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,865
	Aprox. Chi-cuadrado	1171,188
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	15
	Sig.	,000

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

En la tabla 28 se observa que su resultado final es favorable para la primera dimensión calidad del servicio, ya que indica que se puede aplicar un análisis Inferencial y existe una correlación entre los ítems, puesto que los resultados de la prueba de KMO es 0.87 que se aproxima a 1, mientras que la prueba de esfericidad de Bartlett dice que por el momento se niega la hipótesis H1 con un resultado menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis y a la vez permite asegurar que no es una matriz de Identidad y que la misma matriz tiene consistencia interna para realizar análisis estadístico inferencial, para ello paso a seguir es el método de extracción de comunalidades la cual permite observar las respuestas y sus pesos correspondientes de cada ítem dentro de la dimensión de calidad. (Véase Tabla 29).

Tabla 29: Comunalidades - Ítems - Dimensión Calidad del Servicio

Cód	Ítems	Inicial	Extracción
1	Recibió una buena atención por parte del personal de MOVIDELNOR EP	1,000	,680
2	Existen demoras en el servicio prestando por MOVIDELNOR EP por la multitud de trámites innecesarios	1,000	,980
3	El tiempo empleado en realizar su trámite en MOVIDELNOR EP es el adecuado	1,000	,724
4	El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor.	1,000	,626
5	Considera que el personal que realiza los trámites en MOVIDELNOR EP brinda un servicio de calidad.	1,000	,823
6	El personal de MOVIDELNOR EP dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente.	1,000	,773

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La tabla 29 comunalidades de la dimensión calidad del servicio, permite verificar la variabilidad de cada ítem, el cual debe ser mayor a 0.4, valor que está presente dentro del primer bloque de ítems, por lo cual se afirma que existe una asociación de los ítems entre sí y permite seguir con el análisis estadístico inferencial.

Con la extracción de los pesos de los ítems correspondientes a la dimensión de la calidad del servicio, es necesario identificar la media de la desviación que cada uno de los ítems, para ello se emplea la varianza total. (Véase Tabla 30).

Tabla 30: Varianza total explicada- Dimensión Calidad del Servicio

Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,595	59,920	59,920	3,595	59,920	59,920
2	1,011	16,843	76,763	1,011	16,843	76,763
3	,524	8,739	85,502			
4	,359	5,979	91,482			
5	,292	4,872	96,353			
6	,219	3,647	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La varianza apunta a identificar la media de las desviaciones cuadráticas de una variable aleatoria, es decir el cálculo de la variabilidad de la tabla 30 varianza total, explica cada componente con su varianza siendo la más alta 59.92 debido al número total de valores. Y la menor es 0.219 cuya varianza es 3.647 del total de componentes.

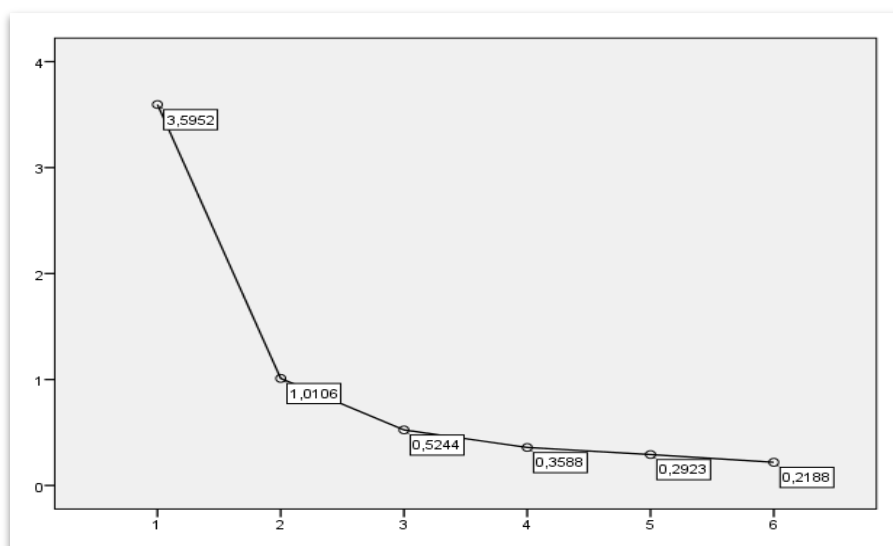


Figura 25. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio

A partir de la tabla 30 de porcentajes de la varianza se origina el gráfico de sedimentación, en la cual se observa que las dos ítems de la dimensión de calidad del servicio, son valores propios a 1 y están representados por el 76.76%, correspondiente a que aun existen demoras en el servicio prestando por MOVIDELNOR EP, los cuales están dentro del problema original y a su vez se identifica un 23.24% de la información original se mantienen constante y no tiene grandes cambios es decir que los usuarios casi responden en el mismo rango y están representados por los 4 ítems de la primera dimensión calidad del servicio.

La siguiente dimensión a analizar bajo las pruebas de Kaiser Meyer Olkin unida a la prueba de Esfericidad de Bartlett, es la dimensión de experiencia del servicio, con el fin de saber si

los ítems de esta dimensión esta relacionados además para probar que se puede utilizar la estadística inferencial. (Véase Tabla 31).

Tabla 31: Prueba de KMO y Bartlett -Ítems - Dimensión Experiencia del Servicio

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,897
	Aprox. Chi-cuadrado	1633,483
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	15
	Sig.	,000

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

En la tabla 31 Prueba de KMO y Bartlett, se observa un resultado final favorable para la segunda dimensión Experiencia del Servicio, ya que indica que se puede aplicar un análisis Inferencial y existe correlación entre los ítems, puesto que los resultados de la prueba de KMO es 0.90 superior a la primera dimensión y donde se aproxima mucho más a 1, mientras que la prueba de esfericidad de Bartlett se mantiene e indica que por el momento se niega la hipótesis H1 con un resultado menor a 0.05 es decir se rechaza la hipótesis y a la vez permite asegurar que no es una matriz de Identidad y que la misma matriz tiene consistencia interna para realizar análisis estadístico inferencial. El paso a seguir es el método de extracción de comunalidades la cual permite observar las respuestas y sus pesos correspondientes de cada ítem dentro de la dimensión de experiencia. (Véase Tabla 32).

Tabla 32: Comunalidades - ítems - Dimensión Experiencia del Servicio

Cód	Ítems	Inicial	Extracción
1	El personal que labora en MOVIDELNOR EP tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace.	1,000	,719
2	El personal de MOVIDELNOR EP realiza el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa.	1,000	,732
3	El personal de MOVIDELNOR EP le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites.	1,000	,752
4	Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad	1,000	,729
5	Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio	1,000	,686
6	Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de MOVIDELNOR EP	1,000	,759

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La tabla 32 de Comunalidades de la dimensión Experiencia del Servicio, permite verificar la variabilidad de cada ítem, el cual debe ser mayor a 0.4, valor que está presente dentro del segundo bloque de ítems, por lo cual se afirma que existe una asociación de los ítems entre sí. Y se sigue con el análisis estadístico inferencial.

Con la extracción de los pesos de los ítems correspondientes a la dimensión de la experiencia de servicio, es necesario identificar la media de la desviación que cada uno de los ítems, para ello se emplea la varianza total. (Véase Tabla 33).

Tabla 33: Varianza total explicada- Dimensión Experiencia del Servicio

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,377	72,957	72,957	4,377	72,957	72,957
2	,439	7,312	80,269			
3	,402	6,702	86,971			
4	,336	5,596	92,566			
5	,250	4,166	96,733			
6	,196	3,267	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

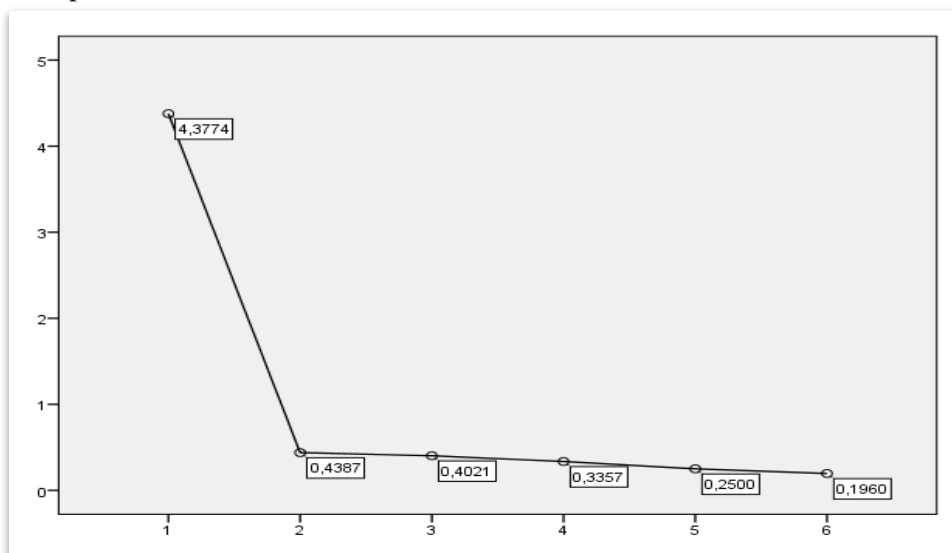


Figura 26. Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio

A partir de la tabla 33 porcentajes de la varianza se origina el gráfico de sedimentación, en la cual se observa que solo existe un solo ítem predominante en segunda dimensión son valores propios a 1 y están representados por el 72.96%, correspondiente a que si el personal que labora en MOVIDELNOR EP tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace, el cual está dentro del problema original, a su vez se identifica que el 27.04% de la información original representada por los 5 ítems de la segunda dimensión de Experiencia del Servicio se mantienen en un rango constante es decir sus respuestas no van a cambiar de forma que afecto a los resultados.

Finalmente la dimensión a analizar bajo las pruebas de Kaiser Meyer Olkin unida a la prueba de Esfericidad de Bartlett, es la dimensión imagen institucional, con el fin de saber si los

ítems de esta dimensión esta relacionados además para probar que se puede utilizar la estadística inferencial. (Véase Tabla 34).

Tabla 34: Prueba de KMO y Bartlett -Ítems - Dimensión Imagen Institucional

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,826
	Aprox. Chi-cuadrado	642,947
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	15
	Sig.	,000

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

En la tabla 34 se puede ver que su resultado final es favorable para la tercera y última dimensión correspondiente a la Imagen Institucional, ya que indica que se puede aplicar un análisis Inferencial y una existe correlación entre los ítems, puesto que los resultados de la prueba de KMO son 0.83 que indica que es un poco menor a las dos primeras dimensiones por el hecho de existen preguntas negativas pero no afecta en su resultado ya que se aproxima mucho más a la 1, mientras que la prueba de esfericidad de Bartlett se mantiene e indica que por el momento se niega la hipótesis H1 con un resultado menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis y a la vez permite asegurar que no es una matriz de Identidad y que la misma matriz tiene consistencia interna para realizar análisis estadístico inferencial. En consecuencia es necesario emplear el método de extracción de comunalidades la cual permite observar las respuestas y sus pesos correspondientes de cada ítem dentro de la dimensión de imagen institucional. (Véase Tabla 35).

Tabla 35: Comunalidades -Ítems – Dimensión Imagen Institucional

Cód	Ítems	Inicial	Extracción
1	El servicio al usuario ha mejorado considerablemente en MOVIDELNOR EP	1,000	,652
2	Los empleados de MOVIDELNOR EP muestran amabilidad y estar dispuestos ayudar y prestar un servicio requerido	1,000	,705
3	El personal debe ser capacitado periódicamente en temas relacionados al servicio y atención al cliente.	1,000	,564
4	Ha sido encuestado/da de forma periódica sobre el servicio que entrega MOVIDELNOR EP.	1,000	,813
5	La comunicación por parte de MOVIDELNOR EP es eficiente, y mantiene informado periódicamente a los usuarios para minimizar conflictos	1,000	,595
6	Me siento seguro del prestigio, eficiencia y eficacia del GAD de Montúfar a través de EP MOVIDELNOR	1,000	,655

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La tabla 35 de Comunalidades de la dimensión Imagen Institucional, permite verificar la variabilidad de cada ítem, el cual debe ser mayor a 0.4, valor que está presente dentro del tercer bloque de ítems, por lo cual se afirma que existe una asociación de los ítems entre sí y se puede seguir por el momento con el análisis estadístico inferencial. Con la extracción de

los pesos de los ítems correspondientes a la dimensión de la imagen institucional, es necesario identificar la media de la desviación que cada uno de los ítems, para ello se emplea la varianza total. (Véase Tabla 36).

Tabla 36: Varianza total explicada- Dimensión Imagen Institucional

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2,968	49,471	49,471	2,968	49,471	49,471
2	1,016	16,927	66,398	1,016	16,927	66,398
3	,612	10,193	76,591			
4	,576	9,602	86,193			
5	,466	7,771	93,964			
6	,362	6,036	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

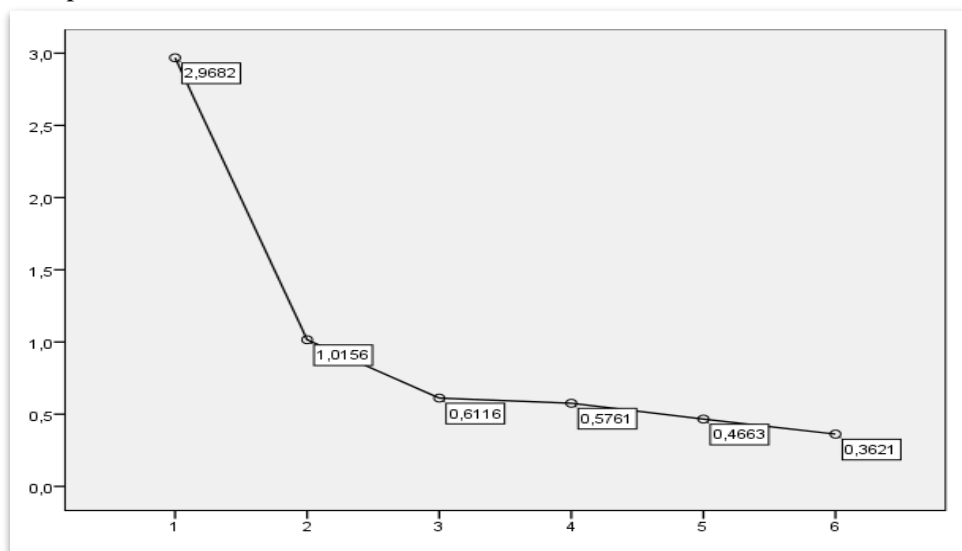


Figura 27. Sedimentación de la Dimensión Imagen Institucional

A partir de la tabla 36 de porcentajes de la varianza se origina el grafico de sedimentación, en la cual se observa que existen dos ítems predominantes en la tercera y última dimensión Imagen Institucional, son valores propios a 1 y están representados por el 66.40%, correspondiente a si los empleados de MOVIDELNOR EP muestran amabilidad y estar dispuestos ayudar y prestar un servicio requerido, el cual está dentro del problema original y se observa un 33.96% de la información original representada por los 4 ítems, que se mantienen constantes y no representan un cambio significativo en los resultados de la imagen institucional.

El resumen de los resultados obtenidos a partir de las dimensiones de calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional, las cual al terminar el proceso estadístico,

ayudan a dar una conclusión final sobre la aplicación de las pruebas de Kaiser Meyer Olkin y la de Esfericidad de Bartlett, además también se pone a consideración sus pesos finales generales. (Véase Tabla 37).

Tabla 37: Resumen de Resultados de las pruebas KMO, Bartlett y Comunalidades

DIMENSIONES/PRUEBAS	KMO	Prueba de Bartlett	Comunalidades (Promedio de ítems)
Dimensión Calidad del Servicio	0,865	0,000	0,768
Dimensión Experiencia del Servicio	0,897	0,000	0,730
Dimensión Imagen Institucional	0,826	0,000	0,664
Total	0,863	0,000	0,721

Fuente: Datos procesos en IBM SPPS Statistics 22.

En conclusión, general de todos los resultados correspondientes a los datos arrojados por el instrumento de recolección de la información se afirma que los resultados obtenidos al concluir las pruebas o test, que la medida del KMO es mayor 0.5, con un resultado final 0.863 lo que encamina a utilizar los datos en un análisis estadístico inferencial, además también la prueba de esfericidad de Bartlett tiene como resultados basados en la segunda condición planteada anteriormente, que dice que si el Sig es menor que 0.05 rechazaríamos la hipótesis, y podemos afirmar que nuestras variables están interrelacionas, por lo cual es recomendado y favorable aplicar un análisis estadístico inferencial, también el resultado de la Comunalidad es mayor a 0.4 tiende a decir que existe una gran consistencia en las preguntas o ítems. Con todo lo antepuesto se concluye que los resultados del instrumento de investigación aplicado a los usuarios de MOVIDELNOR EP del GAD Montúfar, están en condiciones favorables para aplicar **cualquier** tipo de análisis estadístico.

4.1.4. Análisis Proxscal

Es siguiente sección tiene como fin aplicar el análisis de proxscal o multidimensional, en el cual se estable las preguntas o ítems que ayudan a la investigación y a su vez permite observar que datos no son necesarios en la investigación o no perjudican ni modifican los resultado entorno al problema central. (Véase Tabla 38).

Tabla 38: Resumen de procesamiento de casos

Casos		15
Orígenes		1
Objetos		15
	Total de proximidades	105 ^a
Proximidades	Proximidades perdidas	0
	Proximidades activas ^b	105

a. Suma de todas las proximidades estrictamente inferior-triangular.

b. Las proximidades activas incluyen todas las proximidades no perdidas.

Fuente: Datos procesos en IBM SPPS Statistics 22.

Para proceder el análisis de Proxscal se toma en cuenta los 378 usuarios y sus respuestas, con el fin de saber las proximidades, las cuales parten de un solo origen. Las proximidades activas tienen como resultado final de 105, en 15 ítems o casos teniendo como excepción al ítem número 4 perteneciente a la dimensión Imagen Institucional puesto que al ser una pregunta afirmativa y que genera por parte de los encuestados un poco de desinterés de que la Institución haga encuestas periódicas de la atención no se ha tomado en cuenta, también se descartó el ítem número 2 perteneciente a la dimensión de Calidad del Servicio, por ser una pregunta negativa donde la mayoría no le presento el grado de interés correcto y por último el ítem número 5 correspondiente a la dimensión de Imagen Institucional donde la comunicación no es de gran importancia para el usuario. (Véase Tabla 39).

Tabla 39: Medidas de estrés y de ajuste

Estrés bruto normalizado	,10620
Estrés-I	,32588 ^a
Estrés-II	,87518 ^a
S-Estrés	,26734 ^b
Dispersión contada para (D.A.F.)	,89380
Coefficiente de congruencia de Tucker	,94541

PROXSCAL minimiza el estrés bruto normalizado.

a. Factor de escalamiento óptimo = 1,119.

b. Factor de escalamiento óptimo = ,886.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La tabla 39 medidas de estrés y de ajuste refiérase al escalamiento multidimensional entre variables, la utilización del estadístico Stress permite ajustar estas variables o ítems: el estrés bruto normalizado es de 0.106 y la variable S- Estrés refleja 0.267 que se consideran excelentes y que son valores cercanos a cero y que refleja un correcto ajuste de datos, en cuanto al coeficiente de Tucker y la dispersión contada explican el 0.89 y 0.94 respectivamente, es decir casi el 100% de variabilidad de los mismos. Para el grafico de proxscal es necesario establecer las coordenadas en base a las dimensiones a utilizar en el caso de estudios se hace en función de dos dimensiones. (Véase Tabla 40).

Tabla 40: Coordenadas finales

Coordenadas	Dimensión	
	1	2
Recibió una buena atención por parte del personal de MOVIDELNOR EP	,355	-,664
El tiempo empleado en realizar su trámite en MOVIDELNOR EP es el adecuado	-,742	,197
El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor.	-,743	-,264
Considera que el personal que realiza los trámites en MOVIDELNOR EP brinda un servicio de calidad.	-,389	,012
El personal de MOVIDELNOR EP dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente.	-,470	,437
El personal que labora en MOVIDELNOR EP tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace.	,096	,288
El personal de MOVIDELNOR EP realiza el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa.	,405	-,294
El personal de MOVIDELNOR EP le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites.	,442	-.003
Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad	,026	-,134
Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio	-,038	-,724
Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de MOVIDELNOR EP	-,154	,531
El servicio al usuario ha mejorado considerablemente en MOVIDELNOR EP	-,413	-,564
Los empleados de MOVIDELNOR EP muestran amabilidad y estar dispuestos a ayudar y prestar un servicio requerido	,467	,438
El personal debe ser capacitado periódicamente en temas relacionados al servicio y atención al cliente.	,918	-,103
Me siento seguro del prestigio, eficiencia y eficacia del GAD de Montúfar a través de EP MOVIDELNOR	,240	,846

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

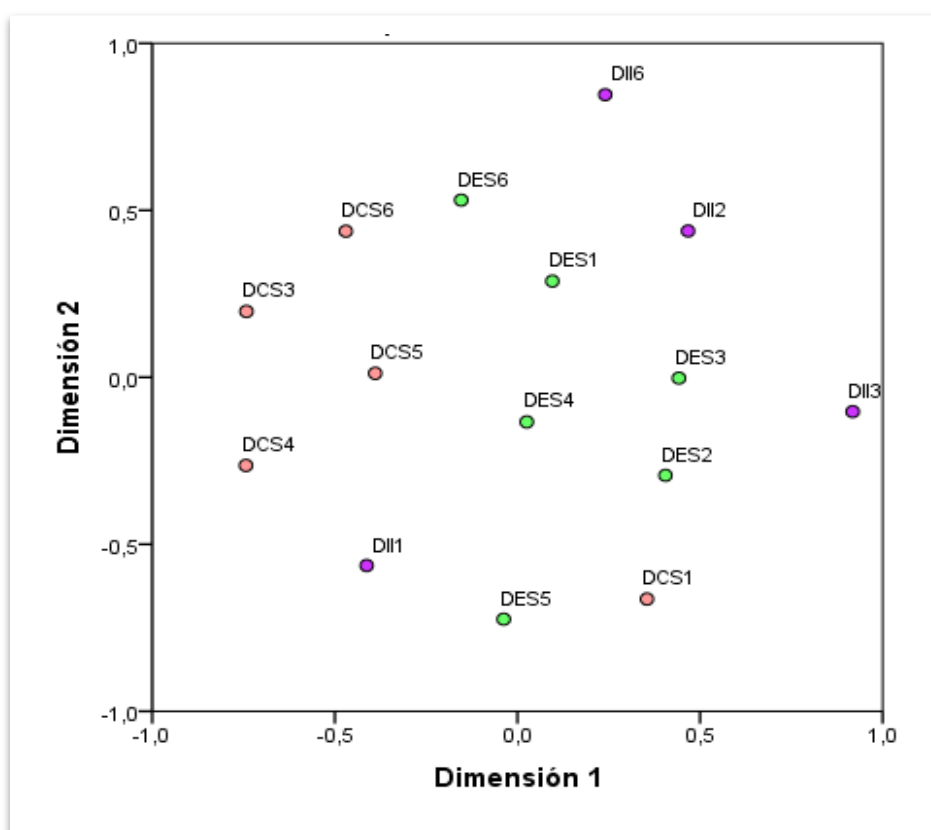


Figura 28. Análisis de las dimensiones Puntos de objetos

Se realiza bajo la metodología de dos dimensiones: en el análisis de Proxscal se observa la necesidad de ocupar 15 de las 18 preguntas aplicadas a 378 encuestados, de las cuales se observa un índice de a proximidad no mayor a 1 por lo tanto, el ajuste realizado es aceptable ya que los ítems se encuentran dentro del plano cartesiano dentro del margen de estrés de Kruskal, este tipo de escalamiento permite obtener las proximidades entre puntos, de modo que los resultados que se obtienen apuntan a la existencia de una relación entre las preguntas de cada una de las dimensiones que conforman el cuestionario.

4.1.5. Medidas de tendencia central

En esta sección se procede al cálculo las medidas de tendencia central ayudan a la verificación de puntos de mucha relevancia como la moda, la media el rango, la mediana, para ello se aplica a los datos correspondientes al servicio en general, con el fin de genera un análisis más profundo de cada dimensión como calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional Instrumento de Investigación, este caso la encuesta. (Véase Tablas 41, 42 y 43).

Tabla 41: Estadísticos- Dimensión Calidad del Servicio

ÍTEM O VARIABLES	<div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <div>Recibió una buena atención por parte del personal de MOVIDELNOR EP</div> <div>Existen demoras en el servicio prestando por MOVIDELNOR EP por la multitud de trámites innecesarios</div> <div>El tiempo empleado en realizar su trámite en MOVIDELNOR EP es el adecuado</div> <div>El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor.</div> <div>Considera que el personal que realiza los trámites en MOVIDELNOR EP brinda un servicio de calidad.</div> <div>El personal de MOVIDELNOR EP dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente.</div> </div>						
	N	Válido	378	378	378	378	378
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		4,51	3,50	4,26	4,39	4,33	4,30
Mediana		5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
Moda		5	3	4	5	5	4
Desviación estándar		,703	,928	,735	,710	,736	,733
Rango		4	4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5
Suma		1706	1322	1612	1659	1638	1624

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Se afirma que los resultados obtenidos en esta dimensión Calidad del Servicio, son favorables, ya que las herramientas de medición como la moda muestra un rango de repetición de 4 a 5, lo cual es positivo y dice que la mayoría de usuarios están completamente de acuerdo y seguro del servicio, con excepción del ítem 2 dada que es una afirmación negativa, la mayoría de usuarios están respondiendo que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con ello; la mediana tiende a coincidir con la media en promedio de la media tenemos un resultado que va desde 3.50 - 4.51, lo cual quiere decir que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio recibido y por otro lado también se puede decir que los usuarios están de acuerdos y seguros con el servicio recibido, con esto se puede afirmar como razonablemente favorable, por otro lado tenemos las puntuaciones de la desviación estándar 0.7 a 0.9 unidades de la escala; esta dimensión el valor máximo con el que se califico es 5 completamente de acuerdo y seguro del servicio que recibió esta y el mínimo es 1 completamente en desacuerdo con el servicio recibido el rango considerado es de 4, favorable.

Tabla 42: Estadísticos- Dimensión Experiencia del Servicio

ÍTEMS O VARIABLES	El personal que labora en MOVIDELNOR EP tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace.	El personal de MOVIDELNOR EP realiza el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa.	El personal de MOVIDELNOR EP le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites.	Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad	Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio	Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de MOVIDELNOR EP
N						
Válido	378	378	378	378	378	378
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	4,37	4,42	4,43	4,40	4,43	4,39
Mediana	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Moda	5	5	5	5	5	5
Desviación estándar	,687	,668	,656	,719	,754	,761
Rango	4	4	3	4	4	4
Mínimo	1	1	2	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5
Suma	1652	1672	1673	1663	1673	1660

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Esta dimensión Experiencia del Servicio, no se separa del resultado de la anterior dimensión Calidad del Servicio ya que sus resultados son favorables, de la misma manera que la anterior su moda final es 5 esto quiere decir que la mayoría de usuarios dicen que están completamente de acuerdo y seguro del servicio; la mediana refleja una posición intermedia coincide en todos sus ítems excepto el número 1 cuyo resultado es 4, lo que significa que los usuarios solo están de acuerdo y seguros del servicio, en promedio el resultado de la media es 4.37- 4.43 el cual es favorable; ya que la mayoría de usuarios están de acuerdo y seguros del servicio recibido; la desviación estándar con respecto a cada ítem es 0.65 – 0.76 unidades de la escala correspondiente; en estos ítems se calificó el máximo con 5 completamente de acuerdo y seguro del servicio que recibió y el mínimo de 1 completamente en desacuerdo con el servicio recibido, excepto el ítem número 3, donde su mínimo es 2 es decir que no está de acuerdo con el servicio recibido y a su vez su rango también varía a consideración de los demás ítems donde el rango es 4.

Tabla 43: Estadísticos- Dimensión Imagen Institucional

ÍTEM O VARIABLES	El servicio al usuario ha mejorado considerablemente en MOVIDELNOR EP	Los empleados de MOVIDELNOR EP muestran amabilidad y estar dispuestos a ayudar y prestar un servicio requerido	El personal debe ser capacitado periódicamente en temas relacionados al servicio y atención al cliente.	Ha sido encuestado/da de forma periódica sobre el servicio que entrega MOVIDELNOR EP.	La comunicación por parte de MOVIDELNOR EP es eficiente, y mantiene informado periódicamente a los usuarios para minimizar conflictos	Me siento seguro del prestigio, eficiencia y eficacia del GAD de Montúfar a través de EP MOVIDELNOR
N						
Válido	378	378	378	378	378	378
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	4,28	4,40	4,55	2,22	3,45	4,43
Mediana	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00
Moda	4	5	5	1	4	5
Desviación estándar	,689	,661	,646	1,143	1,130	,768
Rango	4	4	4	4	4	4
Mínimo	1	1	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5
Suma	1619	1662	1720	838	1304	1673

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Esta dimensión correspondiente a Imagen Institucional, muestra resultados favorables, su moda final es 5, esto quiere decir que la mayoría de usuarios dicen que están completamente de acuerdo y seguros del servicio recibido, con excepción de la pregunta o ítem número 4 la cual se refiere a si en alguna vez ha sido encuestado por parte de la Institución a lo que la mayoría de usuarios responde completamente en desacuerdo con eso, dice que la Institución no emplea mecanismos de evaluación de la calidad; la mediana refleja una posición intermedia coincide tres ítems con 4 lo que significa que los usuarios solo están de acuerdo y seguros del servicio tenemos dos 5 los cuales están completamente de acuerdo y seguros con ello, y en la pregunta 4 un 2, lo que significa que los usuarios no están de acuerdo con ello, en promedio el resultado de la media es 2.22 – 4.43 el cual es medianamente favorable, porque tiende a decir que la mayoría de usuarios no está de acuerdo con ello y llega hasta un límite de esta de acuerdo y seguro con ello es decir la imagen Institucional tiene a decaer la calidad con respecto a sus otras dimensiones como son la Calidad del Servicio y la Experiencia del Servicio; la desviación estándar con respecto a cada ítem es 0.64 – 1.14 unidades de la escala correspondiente; en estos ítems se calificó el máximo con 5 completamente de acuerdo y seguro del servicio y el mínimo de 1 completamente en desacuerdo con el servicio recibido, a su vez el rango es 4 para todos los ítems.

4.1.6. Correlaciones de las variables

En este apartado siguiendo con la metodología de la estadística inferencial, se pretende la comprobación de la hipótesis general o principal a través de las correlaciones binarias, para lo cual se utilizara las dimensiones como sub variables o parte de la variable de medición que en este caso es la calidad del servicio.

Hipótesis

H0: La descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial no permite mejorar la calidad de los servicios prestados por Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montúfar.

H1: La descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial permite mejorar la calidad de los servicios prestados por Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montúfar.

Pregunta de Investigación 1

¿Cómo la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, en el GAD de Montúfar permite fortalecer la imagen institucional?

Objetivo estadístico

Correlacionar la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial con la imagen institucional del GAD de Montúfar.

Hipótesis estadística 1

H0: No existe correlación entre la calidad del servicio y la imagen institucional.

H1: Existe correlación entre la calidad del servicio y la imagen institucional. (Véase tabla 44).

Tabla 44: Correlaciones de las variables Hipótesis 1

Correlación		DIMENSIÓN N_CALIDA D_DEL_SE RVICIO	DIMENSIÓN N_IMAGE N_INSTITU CIONAL	
Rho de Spearman	DIMENSIÓN_CALIDAD_DEL _SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	378	378	
	DIMENSIÓN_IMAGEN_INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,646**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N	378	378		

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Se puede apreciar en primera Instancia que el valor del Sig es 0.000, lo cual es menor que 0.05, lo que permite tomar la decisión de rechazar la H0 y acepta la H1, con esto también se afirma que existe un correlación entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional la intensidad de la relación es buena ya que es superior a 0.6, ya que los factores de la calidad del servicio afectan a la imagen institucional; se habla entonces de una correlación positiva, donde los valores de una variable aumentan a los valores de la otra variable o viceversa de ser el caso.

Pregunta de Investigación 2

¿Cómo calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, en el GAD de Montúfar genera una mejor experiencia o grado de satisfacción de los usuarios?

Objetivo estadístico

Correlacionar la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial con experiencia de los usuarios del servicio del GAD de Montúfar.

Hipótesis estadística 2

H0: No existe correlación entre la calidad del servicio y experiencia del servicio.

H1: Existe correlación entre la calidad del servicio y experiencia del servicio. (Véase tabla 45).

Tabla 45: Correlaciones de las variables Hipótesis 2

Correlación			DIMENSIÓN _CALIDAD_ DEL SERVI CIO	DIMENSIÓN _EXPERIEN CIA DEL SE RVICIO
	DIMENSIÓN_CALIDAD_DEL_S	Coefficiente de correlación	1,000	,788**
	ERVICIO	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	DIMENSIÓN_EXPERIENCIA_D	Coefficiente de correlación	,788**	1,000
	EL_SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
Spearman		N	378	378
n				

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Se puede apreciar en primera Instancia que el valor del Sig es 0.000 lo cual es menor que 0.05, lo que permite tomar la decisión de rechazar la H0 y aceptar la H1, con esto también se afirma que existe un correlación entre Calidad del Servicio y Experiencia del servicio muestran una intensidad de la relación buena ya que es superior a 0.7 ya que los factores de la calidad del servicio afectan a la experiencia del usuario; en este caso estamos hablando de una correlación positiva.

Pregunta de Investigación 3

¿Cómo la experiencia del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, en el GAD de Montúfar genera una determinada percepción sobre la institución encargada?

Objetivo estadístico

Correlacionar la experiencia obtenida del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial con la imagen institucional del GAD de Montúfar.

Hipótesis estadística 2

H0: No existe correlación entre la experiencia del servicio y la imagen institucional.

H1: Existe correlación entre la experiencia del servicio y la imagen institucional. (Véase tabla 46).

Tabla 46: Correlaciones de las variables Hipótesis 3

Correlación			DIMENSIÓN _EXPERIEN CIA_DEL_SE RVICIO	DIMENSIÓN N_IMAGE N_INSTITU CIONAL
Rho de Spearman	DIMENSIÓN_EXPERIENCIA_D EL_SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	378	378	
	DIMENSIÓN_IMAGEN_INSTIT UCIONAL	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	378	378

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Se puede apreciar en primera Instancia que el valor del Sig es 0.000 lo cual es menor que 0.05, lo que permite tomar la decisión de rechazar la H0 y aceptar la H1, con esto también se afirma que existe un correlación entre Experiencia del servicio e Imagen Institucional muestran una intensidad de la relación buena ya que es superior a 0.6 ya que los factores de la calidad del servicio afectan a la imagen institucional; en este caso estamos hablando de una correlación positiva, donde los valores de una variable aumentan a los valores de la otra variable o viceversa de ser el caso.

En conclusión, al evidenciar los resultados generales del estudio empírico, en las correlaciones se observa una relación positiva existente entre las variables y a su vez se puede responder a las preguntas de investigación planteadas en la investigación.

4.2. DISCUSIÓN

En la siguiente sección se pretende generar un análisis, desde las teorías conceptuales que fueron utilizadas y citadas en la Fundamentación Teórica, las cuáles ayudan, en el desarrollo de la investigación, y construcción las ideas principales y resultados desarrollados desde los enfoques de las variables de la investigación, tanto independiente como dependiente.

Cabe mencionar nuevamente, que los resultados obtenidos son a través del enfoque metodológico cuantitativo, es decir se hace el uso de la encuesta como herramienta de medición de la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en GAD de Montúfar, la misma que fue aplicada a usuarios del servicio como tal, esto con el fin de obtener información suficiente para poder analizar a profundidad los varios puntos de vista.

El objetivo de esta investigación es analizar la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial después de su descentralización, por cuanto la calidad en el servicio es un factor de gran importancia por la ventaja competitiva que se construye en el ámbito de instituciones estatales.

No se ha encontrado estudios previos que proporcionen información de medición de calidad en el servicio de TTTSV, por lo cual este estudio que presentamos, representa la línea base para futuras mediciones del servicio a nivel de entidades públicas vinculadas a esta temática.

Esta sección se expone los principales análisis derivados de las teorías conceptuales que fueron citadas y utilizadas en la fundamentación teórica, que ayudan al desarrollo del estudio aportando a la construcción de ideas, así como también los resultados de la investigación cuantitativa realizada, que vincula a las variables de investigación tanto independiente como dependiente.

Estos factores servirán de soporte epistemológico para la articulación de la discusión de los principales hallazgos obtenidos de la investigación descriptiva. Cabe recalcar que la herramienta de medición de la calidad del servicio es la encuesta que fue aplicada a usuarios de MOVIDELNOR EP Montúfar, esto con el fin de obtener información veraz y objetiva para poder analizar a profundidad varios puntos de vista. Es menester mencionar el cumplimiento o el incumplimiento de los objetivos planteados al inicio de esta investigación, como se detalla a continuación:

El primer objetivo específico caracterizar la problemática de la descentralización en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, asumida por el GAD de Montúfar, este objetivo se cumple con la ayuda de la investigación empírica, así como también del aporte documental que brinda la institución se encuentra un número reducido de problemáticas, una de ellas es que la municipalidad a través de MOVIDELNOR EP no cuenta con instalaciones propias que, en parte, dificulta la prestación del servicio de revisión técnica vehicular, por ende la calidad del mismo.

Otro aspecto que se ha identificado es que los usuarios aún se están adaptando a la modernización de este servicio, tal conclusión surge del levantamiento de información que muestra que el servicio de Seguridad Vial tiene un grado de irrelevancia para los usuarios así también el GAD de Montúfar no ha socializado sobre los servicios que ofrece por lo cual el rendimiento de la competencia se ha visto afectado.

El segundo objetivo específico analizar la situación del periodo actual de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, asumida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, se asocia a la realidad actual de la competencia de tránsito del GAD de Montúfar, los resultados obtenidos demuestran que a pesar de pertenecer a una categoría de administración de nivel “A” como lo manifiestan. Viera y Guerra (2013) sobre la resolución N.006-CNC-2012: “La determinación de 3 modelos de gestión para la prestación de productos y servicios de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.” (p.6).

Esta apreciación demuestra que el GAD Montúfar no se encuentra completamente facultado para desarrollar todas las actividades de manera independiente concerniente a rectoría, planificación, regulación, control y gestión sentado en la normativa que rige a la competencia, claro está que no existe impedimento alguno para laborar y entregar un servicio adecuado siempre que se ayuden de un convenio como explica el Artículo 285 del COOTAD (2010), el cual refiere al acuerdo con las mancomunidades, con la finalidad de establecer la gestión de calidad de la competencia y favorecer a los procesos de integración entre zonas aledañas, con este antecedente se sostiene que la competencia está siendo ejercida de forma grupal, por la Mancomunidad del Norte, a su vez la Constitución del Ecuador (2008), en su Artículo 315 manifiesta la importancia de constituir empresas públicas para el aprovechamiento de los bienes públicos y el desarrollo de actividades económicas, haciendo referencia al trabajo operativo que realiza la empresa pública MOVIDELNOR que es el referente de la aplicación de la competencia de tránsito, aunque su administración depende del GAD de Montúfar en cuanto a dirigir y gestionar la misma.

El tercer objetivo específico medir la calidad percibida de los usuarios de los servicios públicos de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial ejercida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar. Se cumple con la ayuda de la encuesta que se forma de una escala de medición de 18 puntos de calidad repartidas en tres dimensiones; calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional, retomadas de la investigación de León en el 2018, bajo una metodología de análisis de 5 puntos denominada medición de Kelsen.

Estos ítems miden la calidad del servicio dando como resultados individuales y grupales que la empresa pública MOVIDELNOR está cumpliendo con un servicio de calidad desde la perspectiva de los usuarios del servicio de TTTSV, sin embargo, ciertos ítems mostraron la

inconformidad de algunos apartados del servicio y provoca una afectación a la imagen institucional, esto es el tiempo, las encuestas periódicas y la capacitación al personal.

La problemática que rodea a esta competencia es relevante en cuanto al servicio que se brinda por parte del personal, es notoria la percepción de los usuarios que vienen adaptándose a estos cambios desde la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

El punto de partida de esta investigación es la Nueva Gestión Pública que se relaciona con las organizaciones públicas que buscan distribuir recursos y servicios de manera más directa a la población aunque esto influya en el cambio de su estructura interna. Schroeder (2001) da a conocer. “La Nueva Gestión Pública crea criterios completamente nuevos, ya que sus principios son: acercamiento al ciudadano o cliente, mentalidad de servicio y flexibilidad y capacidad de innovación en la disponibilidad de prestaciones de servicios” (p.24). De acuerdo con este autor la NGP crea espacios que vinculan a la administración pública con la ciudadanía, se preocupa de lograr un buen gobierno, dando como resultado una gobernanza activa, por lo que se logra una reestructuración institucional capaz de incorporar a los actores de estado y sociedad, y lograr cubrir las necesidades de estos, sin necesidad de recurrir a instancias centrales, así también, Pérez (2016) da a conocer que la Nueva Gestión Pública nace de. “La necesidad de mejorar el desempeño de las entidades públicas, y ser visible hacia la ciudadanía la mejora de calidad del servicio”.

En este apartado el Estado al delegar funciones a los GAD, trata de aminorar problemas locales, si retomamos la investigación a simple vista se observa la necesidad de generar un servicio de calidad en el GAD Montúfar, para ello recurren a la firma de un convenio con la Mancomunidad del Norte, esta a su vez delega a la empresa pública MOVIDELNOR que se sitúa en cada municipalidad adherida al convenio, es decir, la descentralización de funciones se hace realidad, de la mano de la NGP al cumplir con sus características.

Como parte de la investigación cuantitativa, en el análisis de las dimensiones se obtiene como resultado una visión favorable por parte de los usuarios de la competencia, es decir, la NGP aporta el cambio que MOVIDELNOR necesita.

Así también, la Teoría de la organización juega un papel fundamental en el comportamiento de las instituciones públicas ya que de esta depende la prestación del servicio, siempre que se tenga en claro los fines que persiga la organización.

Se puede afirmar que estas dos teorías se acoplan a la realidad de la institución y crean los espacios para lograr los fines planteados, la NGP depende de la teoría de la organización ya que de esta depende que se logre una gestión estratégica encaminada a resultados.

Para el estado como organización es necesario mantener una relación atenta con los ciudadanos, los representantes directos de esta forma de poder son los Gobiernos Autónomos Descentralizados, empresas públicas e instituciones que brindan servicios y bienes a los ciudadanos. A este proceso se le conoce como descentralización. Villarreal (2016) menciona:

Personalidad jurídica propia, es decir los gobiernos locales son capaces de tomar decisiones sin la intervención de agentes externos; poseen una asignación legal de recursos, es decir reciben parte del presupuesto del estado, un porcentaje para la planificación y desarrollo de obras, el patrimonio es de dominio estatal; tienen la capacidad para administrarse ellos mismos, en otras palabras, es la asignación de competencias según las necesidades de la población; son creados ya sea por decretos por parte del ejecutivo o leyes formales; son controlados por el gobierno central, este control está basado en control del presupuesto, control de la inversión, designación del personal o contratos (p. 32).

Estas características son propias de las instituciones descentralizadas, por su capacidad de toma de decisiones, manejo de recursos y personal. De acuerdo con lo que expone el autor, podemos sostener que el gobierno central no se desprende totalmente de sus responsabilidades, por ejemplo el caso de estudio ratifica el manejo de trámites que aún se llevan a cabo por dependencias centralizadas, como la Agencia Nacional de Tránsito. Sin embargo, los municipios si tienen la capacidad de ordenar la tramitología para matriculación, revisión técnica vehicular, seguridad vial y títulos habilitantes como el GAD Montúfar.

En referencia a los servicios públicos que entregan los GAD es necesaria la intervención de las políticas públicas, para garantizar el cumplimiento de las competencias que se les asignan. Pérez (2016) define. “Como el conjunto de objetivos, acciones y decisiones, que lleva a cabo un gobierno para enfrentar los problemas y las demandas de la sociedad. En propiedad, las políticas surgen como una respuesta a dichos problemas y demandas” (p.194).

De acuerdo con lo expuesto por el autor, ya que, la sociedad con el fin de satisfacer sus necesidades ilimitadas acude al estado, de esta manera se articula el trabajo del gobierno central-GAD-Ciudadanía, este último se transforma en usuario al acudir a la institución

pública para resolver su problema con la expectativa de recibir un servicio de calidad. Compartimos el aporte de este autor ya que la empresa pública MOVIDELNOR y el convenio a nivel de mancomunidad nace de una política pública y su organización debería trabajar con resultados debido a que los usuarios cada día son más exigentes, y los avances tecnológicos permiten obtener información en tiempo real, por lo tanto la página web de esta institución debe estar al día en innovación, noticias; sin embargo la información que proporcionan no es actual y no está a vista de todos los ciudadanos.

La variable dependiente nace de la teoría de la gestión de calidad, sobre esta recae la investigación cuantitativa aplicada, por cuanto la calidad es el mecanismo que brinda al servicio características y propiedades que lo califican como apto para ser entregado a la ciudadanía.

El aporte de Moyado (2002) manifiesta. “No hay en términos de calidad un solo modelo, el análisis de las diversas experiencias internacionales nos muestra que son diversos los factores que intervienen en las administraciones públicas” (p.8). En concordancia con este autor la calidad debe acoplarse a la realidad de las instituciones, cada componente requiere de una modificación, articulación para lograr este grado de eficacia. Para el caso de estudio no se puede pretender lograr calidad cuando las instalaciones donde se presta el servicio de Revisión Técnica Vehicular no cuentan con tecnología, equipos, e infraestructura, por más esmerada que sea la atención del personal. La calidad es eficiencia y eficacia, es otorgar todos los beneficios a los ciudadanos. Schroeder (2001) manifiesta:

Gestión de calidad significa que la administración pública, junto con sus directivos y empleados, harán todo lo posible para organizar procesos de producción, estándares y recursos de tal manera, que dentro del proceso de producción de las prestaciones de bienes o servicios, sean consideradas las necesidades legítimas del cliente/ciudadano (p.30).

Si bien la gestión pública abarca un conjunto de características que permiten desarrollar servicios con categoría, no todas las instituciones en el Ecuador han logrado articularse a esta realidad, se habla de un perfil de descentralización que no ha llegado a dar sus frutos, explicación: desde el COOTAD (2010) el artículo 55 literal f resalta la planificación, regulación y control de tránsito ya señalada en la Constitución ecuatoriana, para hacer realidad la competencia de tránsito, este proceso ha llevado años intentando realizarse, pero la

investigación empírica demuestra que en el GAD Montúfar, no se está cumpliendo esta norma, ya que se depende de la Mancomunidad con sede en Imbabura, es así que varios servicios para el sector público deben realizarse en el municipio de Ibarra, por tanto la calidad no se muestra en todos los servicios.

Tras revisar la evidencia científica disponible hasta la fecha, los datos que se encuentran muestran la asociación de las dos variables tanto independiente como dependiente, haciendo alusión a la teoría de la calidad, los resultados para cumplir con la evaluación de la calidad que percibe el usuario, utiliza indicadores de medición que proporcionen las herramientas para conocer el estado de la competencia de tránsito. Un aspecto fundamental para el análisis que fue tomando en cuenta, son los indicadores de calidad de lo público que aplica el modelo de gestión del GAD Municipal de Montúfar. En este sentido se encuentra que, en cuanto a datos demográficos los usuarios que realizan trámites con mayor procedencia son del municipio de Tulcán seguido de los usuarios de Montúfar; este aspecto interfiere en la imagen de la institución ya que es notorio que los usuarios del GAD de Montúfar prefieren trasladarse hacia otros destinos para realizar sus trámites.

Por otra parte la investigación realizada a la empresa pública MOVIDELNOR EP del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, y que analiza el nivel de servicio que brinda, con el fin de detectar deficiencias y hacer recomendaciones adecuadas para mejorar sus puntos endebles encuentra una relación con los indicadores proporcionados por los siguientes autores. Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) Proponen los siguientes factores como; la accesibilidad al servicio, receptividad del servicio, formalidad y responsabilidad del servicio y el nivel de fiabilidad y responsabilidad en el servicio. Cada indicador valido la dimensión de la calidad que es la primera parte del cuestionario aplicado.

Receptividad del servicio

Siempre que se habla de receptividad se crea el nexo de brindar un buen servicio y una buena atención, lógicamente a través del recurso humano que labora en la institución, ya que de nada sirve que la organización cuente con muchos servicios si el trato del personal no es el adecuado, retomando el caso de la empresa pública MOVIDELNOR EP, existe una relación de las preguntas DCS1 buena atención y DCS5 servicio de calidad, la calificación de estos items es satisfactoria en la medida que el personal es amigable, aunque siempre se debe mejorar la eficacia personal de los servidores públicos y potenciar la capacidad para entregar una comunicación y hospitalidad de excelencia.

Tiempos de servicio

Los tiempos por prestación de servicio varían de acuerdo al tipo de trámite que se realiza en la institución, por la calificación obtenida a este aspecto DCS3” tiempos por servicio”, se debe mencionar que existe una ligera afectación hacia los usuarios de matriculación vehicular por lo tanto, es necesario regular los tiempos de atención en ventanilla.

Accesibilidad al servicio

En este aspecto no basta con brindar un servicio, sino facilitar la accesibilidad a los usuarios, esto quiere decir que de nada sirve contar con servicios eficientes si no se puede acceder a la institución que presta el servicio. En este aspecto; DCS2 “demoras” y DCS4 “lugar cómodo y acogedor”; la empresa MOVIDELNOR EP debe trabajar en las demoras de los trámites ya que existen muchos trámites innecesarios que desvirtúa la labor de los funcionarios y afecta la calidad del servicio que brinda esta institución.

Formalidad y responsabilidad

Ofrece la posibilidad de participar de los servicios que ofrece la institución con transparencia y organización, desde la llegada a la espera del turno hasta su salida con la tranquilidad de haber realizado un trámite sin problemas internos. La calificación a este aspecto DCS6 “organización interna del personal” invita a la mejora continua de procesos que faciliten la entrega de servicios públicos de manera más responsable,

A continuación se presenta los hallazgos de indicadores de los autores. Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) proponen los siguientes medios de verificación y medición como:

La Percepción de usuario en la solución de problemas

El personal que trabaja en las instituciones debe analizar la calidad que se brinda en los servicios públicos de ahí que debe existir un esfuerzo permanente por detectar errores ya que la ciudadanía está atenta a cada servicio que recibe por lo que una anomalía puede manifestarse en una percepción negativa. En este aspecto, DES6 “organización interna”, aún faltan mejorar factores ya que no se logra una satisfacción de excelencia en MOVIDELNOR EP.

La calidad del servicio requiere de un control riguroso en las preferencias del usuario como lo explica LA CLAD (2017) “la calidad de la gestión supone sustituir la buena voluntad por el método” (p.118) refiérase al desarrollo de los servicios públicos que deben entregarse de

manera eficaz y eficiente de la mano de un método que lleve a la organización a la satisfacción del usuario.

El Trato Justo

Los usuarios se sienten seguros del servicio que MOVIDELNOR brinda aunque también observan favoritismos en la entrega de turnos; estos aspectos: DES3 “seguridad y confianza” y DES5 “respeto de turnos “deben ser manejados con total cuidado en bien del progreso de la institución. Schröder (2001) menciona que la NGP recoge principios como: mentalidad del servicio, flexibilidad y capacidad de innovación, refiriéndose al recurso humano presente en toda organización y que debe cumplir con sus deberes como servidor público. (p.24)

La Cortesía y amabilidad del personal

El personal establece el nivel de claridad de la institución a la cual representan por tanto debe privar el conocimiento y capacidad para dar soluciones a las diferentes situaciones que se presenten, además, del compromiso de entregar servicios de forma honesta ya que el servidor público es el representante del gobierno central hacia la sociedad, en este aspecto DES1 “conocimiento y capacidad” y DES2 “personal honesto y cuidadoso” se relacionan entre sí para abordar el tema de estudio. Pérez (2016) considera el hecho de mejorar el desempeño y la organización de las instituciones públicas para hacer visible la calidad del servicio, optimizando recursos y su priorización en términos de eficiencia y eficacia. (p.163)

La Seguridad en aspectos tangibles la prestación del servicio DES4

Este indicador propuesto manifiesta que DES4 “instalaciones y equipos” para los usuarios son los adecuados, pero no los suficientes. Todos estos aspectos se relacionan entre sí, de ahí que la calificación negativa de alguno de ellos afecta claramente la experiencia de la institución para entregar servicios, en contraste con Pérez (2016) manifiesta que la gestión pública de las instituciones no solo tiene relación con políticas e identificación de necesidades si no de análisis, selección de programas y asignación de recursos y estructuras para bien de la institución y sus usuarios.

El modelo propuesto a continuación tiene mayor incidencia en la investigación puesto que se examina la imagen institucional. Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) dan a conocer los ítems para medir:

El nivel de comunicación

El personal está dispuesto a ayudar a los usuarios que tienen diferencias con el servicio, en este aspecto, DII2 “amabilidad y disponibilidad para ayudar” existe un acuerdo entre funcionarios y usuarios. Aguilar (2015) manifiesta que se genera un cambio en estructura y procesos de las organizaciones mediante la distribución de la autoridad, división de trabajo y flujo de comunicación. (p.119)

Competencia del personal

Las evaluaciones al personal, pueden establecer planes de mejora que beneficien la organización interna de las instituciones para ello DII3 “capacitaciones periódicas” DII 4 evaluaciones periódicas; reciben una evaluación negativa y demuestran la necesidad de implementar estas herramientas. Schröder (2001) manifiesta que una de las medidas que deben adoptar las instituciones es capacitar al personal para que tenga una cordial relación con los clientes y la utilización de medidas de mercadotecnia como las encuestas.. (p.25)

Credibilidad en la prestación del servicio

La credibilidad institucional juega un rol importante en la aceptación de bienes o servicios, de ahí que DII5 “comunicación” recibe una calificación negativa, porque son muchos los procesos y los cambios se dan a diario por lo tanto la empresa pública debe gestionar métodos que permitan informar a los usuarios del cambio de sus políticas y trámites. Schroder (2001) menciona que se debe informar amplia y activamente al cliente sobre los servicios ofrecidos, de tal manera que el cliente pueda decidir sobre el servicio o bien que va a adquirir. (.25)

Receptividad o Nivel de aceptación del servicio

Este indicador retoma lo manifestado en la dimensión de la calidad y tiene gran importancia por cuanto DII6 “prestigio, eficiencia y eficacia” recibe una calificación negativa, de ahí que este aspecto figura como calificador de la afectación a la imagen institucional. Schröder (2001) menciona las mejoras de calidad de contacto con los usuarios. Esto es, utilizar un lenguaje suave de manera que el usuario se sienta a gusto con el prestador del servicio.

Capacidad de respuesta flexible y rápida

En sentido general la percepción del usuario obedece a un sinnúmero de características que la institución debe cumplir al momento de entregar un servicio, por ello el indicador DIII “mejoras en el servicio” aporta los resultados de lo que los usuarios piensan y los hallazgos

demuestran que aún falta por mejorar que debe existir una planeación operativa para enfrentar problemas cotidianos haciendo que la labor del servidor público sea ágil.

Como parte del análisis de la calidad del servicio los resultados establecen que los usuarios califican el servicio durante la recepción y proceso del trámite, en general el modelo establece una percepción menor en algunos ítems de la investigación afectando a dos categorías: Matriculación y títulos habilitantes, cuyos resultados presentan saldo en rojo para capacitaciones periódicas y encuestas que no se realizan a los usuarios. Estos hallazgos obligan al sistema institucional o gestión interna de MOVIDELNOR EP a crear espacios para capacitación del personal vinculando a la sociedad y la medición de la calidad del servicio en cada uno de los trámites que realizan los usuarios.

Finalmente, las variables que se utiliza en la presente investigación, poseen relaciones entre sí y es recomendable profundizar en el grado de apreciación entre ellas. Las 3 dimensiones aportan resultados que al final permiten una explicación y comprensión del comportamiento de los usuarios. Los resultados proporcionan soporte concluyente acerca de la hipótesis planteada y confirman que la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial ha mejorado la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El presente trabajo investigativo ha obtenido resultados que permiten responder a las preguntas de la investigación planteadas y a la hipótesis. Lo representa un buen resultado, puesto que implica que se han tratado los temas con la debida profundidad, estos son: las formas de Estado, de gobierno, con la descentralización y materias conexas como los sistemas competenciales, el régimen de desarrollo, el ordenamiento territorial, la gestión local, entre otros.

El estudio de la descentralización de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, surge desde la perspectiva y la dirección del Consejo Nacional de Competencias, amparada en la Constitución del 2008 y se establece una organización jerárquica, piramidal, donde el ente rector que se mantiene es el Gobierno central, el cual crea una dependencia e injerencia que se ve reflejado en la toma de decisiones políticas, lo cual permite afirmar que aún existe una falta descentralización a la hora de la toma de decisiones, lo cual impide una transferencia total de la competencia.

Con base al Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, denominado COOTAD, el cual, establece competencias como la de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, a los GAD Municipales de forma general, sin previos estudios, como ubicación geográfica, necesidades, recursos (Tecnológicos, infraestructura), entre otras, genera un desequilibrio notable a la hora de hacer efectiva las competencias. Dentro de esta aclaración se afirma que el GAD Montúfar no tiene la infraestructura adecuada, para la ejecución de la competencia de TTTSV, por cuanto genera inconvenientes a la hora de prestar el servicio, e inconformidades en los usuarios y por consiguiente el reconocimiento institucional público esperado es bajo.

A partir de los resultados orientados a la variable dependiente la calidad del servicio, el estudio permite afirmar la hipótesis planteada, a través de la correlación de la misma, permite comprobar que existe relación positiva entre las principales variables, determinando así que si se mejora o incrementa la Calidad del servicio al usuario también mejorara proporcionalmente la Imagen Institucional, lo cual permite la caracterización de la problemática la competencia de TTTSV y permite un crecimiento integral en cuanto a la prestación de servicios institucionales por la satisfacción que el usuario aprecia, con esto se concluye que existe una

tendencia de mejorar el desempeño del servicio que prestan las instituciones públicas por cuanto la ciudadanía percibe las mejoras y lo relaciona con la calidad, tal como manifiesta Pérez (2016) “La necesidad de mejorar el desempeño de las entidades públicas, hacen visible hacia la ciudadanía la mejora de la calidad del servicio y la optimización de los recursos, por medio de su priorización, en términos de eficiencia y eficacia” (p.165).

La calidad del servicio de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, del GAD de Montúfar está en nivel aceptable según la percepción de los usuarios, a su vez tiene un serio problema en el tiempo empleado a la hora de realizar un trámite sencillo que no tomaría más de un minuto, puede llegar a demorar hasta varias horas, generando así inconformidades dentro de los usuarios y a su vez perjudica a la calidad brindada por parte de la institución pública MOVIDELNOR y a su imagen institucional.

Se establece que MOVIDELNOR no realiza evaluaciones periódicas a sus usuarios para medir el servicio que brinda cada uno de los servidores públicos que laboran en esta institución. Sin embargo se observa claramente que la buena atención por parte del personal es aceptable por cuanto los resultados muestran que el personal cuenta con características de conocimiento, honestidad, cuidado, seguridad, confianza, respeto, amabilidad y comunicación en cada uno de los servicios que brindan. Burguete y Valiño (2010) que proponen los factores: de accesibilidad al servicio, receptividad del servicio, formalidad y responsabilidad del servicio, nivel de fiabilidad y responsabilidad en el servicio. Es decir, en MOVIDELNOR las expectativas del servicio no se evalúan pero esto no interfiere en la calidad del mismo.

La calidad del servicio se mide en términos de indicadores establecidos, sin embargo, es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial es satisfactoria en los siguientes aspectos: instalaciones, información adecuada, tiempos de servicio y recurso humano que labora en MOVIDELNOR, mientras que existe una insatisfacción en las encuestas periódicas para medir el servicio que entrega esta institución. La infraestructura no cuenta con la tecnología adecuada ya que aún se realiza la revisión técnica vehicular de manera visual, esto se identifica a través de los datos proporcionados del instrumento de investigación. Finalmente, los usuarios se muestran indiferentes sobre el tema de capacitaciones periódicas del personal, aunque estas realidades no han afectado la calidad del servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

Las autoridades del GAD de Montúfar unidos a la EMPRESA PÚBLICA Movidelnor, deben liderar y promover una cultura de confianza, con los usuarios mejorando la comunicación, generando así un ambiente sin conflictos, además deben mejorar la imagen institucional y la calidad del servicio al usuario en todas sus dimensiones, lo cual permite que los usuarios eleven sus expectativas y generen una percepción favorable sobre el servicio recibido.

Para garantizar la calidad del servicio en MOVIDELNOR EP es importante implementar otras características a las ya existentes tales como: responsabilidad, prontitud, información más concreta, medir el desempeño de los empleados, aludiendo a la preocupación que se debe tener en el momento justo de prestar el servicio, la motivación del personal para fomentar la satisfacción laboral a su vez que garanticen la calidad total.

La implementación de nuevos mecanismos de fortalecimiento institucional requiere de la elaboración y aplicación de una evaluación periódica de la calidad del servicio para los servidores públicos respecto del puesto que desempeñan, es fundamental combatir la problemática interna de la organización y captar el interés de los usuarios ya que en la actualidad el entorno competitivo es más exigente y dinámico y son los organismos del Estado los llamados a crear ventajas competitivas que sean sostenibles y le permitan a la empresa pública del GAD Montúfar diferenciarse en su entorno.

Las herramientas con las que cuenta una institución aportan solidez y mayor captación de usuarios, la infraestructura y equipos son claves para facilitar el desempeño de los empleados, por consiguiente es necesario la implementación de un centro de revisión técnico vehicular en Montúfar ya que esto contribuye a la calidad de la prestación del servicio que pese a no mostrarse afectado, a futuro distorsionaría los lineamientos la municipalidad y sus objetivos institucionales.

Finalmente es importante mencionar que las instituciones públicas tomen en cuenta la información proveniente de los mismos usuarios, para realizar ajustes en su gestión operativa esto con el fin de corregir los defectos encontrados y ser competentes brindando el servicio.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Aguilar, L. (2013). *Democracia, gobernabilidad, gobernanza*. México: Instituto Nacional Electoral.
- Andrade, J. (2016). *Elaboración de una guía técnica para la emisión de Títulos Habilitantes a las operadoras de transporte del cantón Chambo, Provincia de Chimborazo, correspondiente al periodo 2016* (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Antúnez, I. y Galilea, S. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe, problemas, metodologías y políticas*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- Alcaraz, A. (2004). La calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 12(1), 1–2.
Recuperado de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Alloatti, M. (2010). *Una discusión sobre la técnica de bola de nieve a partir de la experiencia de investigación en migraciones internacionales*. Santa Catarina, Brasil: Universidad Federal de Santa Catarina
- Aróstegui, J. (2012). El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del regulador. *Revista de Derecho Administrativo*, 12, 45–52.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *Capacidades Estatales*. Argentina: CAF.
- Batallas, H. (2013). El actual modelo de descentralización en el Ecuador: un desafío para los gobiernos autónomos descentralizados. *Revista de Derecho UASB*, 20, 5–22.
Recuperado de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/424>
- Beteta, L. y Pérez, R. (2006). *Apuntes sobre descentralización*. Guatemala: URL-KFW.
Recuperado el 10 de Diciembre de 2018 <http://biblio3.url.edu.gt/PROFASR/Modulo-Formacion/03.pdf>
- Bolívar, J. y García, G. (2016). *Fundamentos de la Gestión Pública hacia un Estado eficiente*. Bogotá: Alfaomega.

- Cabello, A. (2017). *El Estado pasado, presente y futuro*. Madrid, España: methaodos. 5 (2): 356-357.
- Caldera, E., Pirela, J., y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas Universitaria. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333–347.
- Carrión, F. (2017). *La descentralización desde el gobierno intermedio*. Quito, Ecuador: Consorcio de Gobiernos Autónomos.
- Cervantes, V. (2005). Interpretaciones del coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista Avances En Medición*, 3(1), 9–28. Recuperado de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/1113/8574/8604/Articulo_1_Alfa_de_Cronbach_9-28_2.pdf
- Contraloría General del Estado. (2011, 2 de diciembre). *Manual General de Auditoría Gubernamental*. Recuperado el 23 de Mayo de 2018 de <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2017). *Ciudad, gobierno local y gobernanza democrática para el desarrollo sostenible*. España: EIAPP.
- Finot, I. (2003, 2 de octubre). *Descentralización en América Latina: cómo hacer viable el desarrollo local*. Santiago, Chile: Naciones Unidas. Recuperado el 16 febrero de 2019, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7290/S0310676_es.pdf?sequence=1
- Flores, B. (2001). *Trato al usuario y calidad de atención*. Chile.
- García, P. (2004). *Triangulo del Marketing de Servicios*.
- Gavilánez, A. (2016). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la unidad Municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, período octubre 2015 – octubre 2016* (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo,

Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6069/1/112T0014.pdf>

- Gigi, V. (2013). *Análisis de datos de proximidad*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores.
- Hierro, L., y Herrera, J. (2012). *Mecanismos de intervención del sector público, las empresas públicas*. Sevilla, España: Universidad de Sevilla.
- Krause, M. (2018). Índice Calidad Institucional. *Fundación Libertad y Progreso*, 41, 1-41.
- León, M. (2018). *Calidad del Servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Bolívar, Para Fortalecer Su Imagen Institucional* (Tesis de Maestría). Escuela Superior Politécnica De Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Recuperado el 15 agosto del 2018 de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf>
- Lorente, J. (2016). Consideración de principios organizacionales para Administración Pública. *Bases teóricas para una reforma administrativa*. 2, 25–42. Recuperado de http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/15773/org_adm_publica_jaime_grimaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, L. (2018). *El proceso de descentralización en Ecuador: la transferencia de la competencia de Tránsito* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense De Madrid, España.
- Méndez, J. (2013, 10 de mayo). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*: Gestipolis. Recuperado el 14 de marzo del 2019 de <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Montoya, O. (2014). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Scientia et Technica*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4804281&info=resumen&idioma=E>

- Moyado, F. (2002, 11 de octubre). *Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público*. Lisboa, Portugal: CLAD. Recuperado el 15 de noviembre del 2018 de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf>
- Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/761/76109911/>
- Olavarría, M. (2007, 11 de diciembre). *Conceptos básicos en el análisis de políticas públicas*. Chile: INAP. Recuperado el 14 de abril de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123548/Conceptos_Basicos_Politiclas_Publicas.pdf?sequence=1
- Piréz, P. (2012). Descentralización y fortalecimiento del Gobierno local. In *Reconstrucción y transformación de América Central*. Recuperado de http://www.iadb.org/regions/re2/consultative_group/groups/decentralization_workshop_1esp.htm
- Pérez, W. (2016). *Para comprender la administración, gestión y las políticas públicas*. Tulcán, Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Pérez, J., y Merino, M. (2009). *Definición de muestra*.
- Pérez, J., y Merino, M. (2012). *Concepto de Población*.
- Quevedo, F. (2011). Medidas de tendencia central y dispersión. *Medwave*, 11(03), 1–6. Recuperado de <https://doi.org/10.5867/medwave.2011.03.4934>
- Ramió, C. (1999). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Madrid: Editorial Tecns (Grupo Anaya, S.A.).
- Ramió, C. (2018). *La Administración Pública del Futuro en la Sociedad de la Innovación y del Aprendizaje*. Madrid: Editorial Tecns (Grupo Anaya, S.A.).
- Rivas, L. (2009, 17 de agosto). *Evolución de la teoría de la organización*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado el 27 de diciembre de

https://www.urosario.edu.co/urosario_files/57/575586aa-4e66-467c-a0e7-5b3e25539cd1.pdf

Rodríguez, R. (2008, 08 de abril). *Escalamiento multidimensional*. Recuperado el 14 de mayo de http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2011/06/Ayuda_SPSS_Escalamiento_Multidimensional_Tutorial_MDS.pdf

Rodríguez, G., Burguete, J., y Valiño, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: Un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *In Innovar*, 20 (36), 139-156.

Rojas, M. (2017). *La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización de los procesos administrativos*. Lima, Perú.

Roth, A. (2017). *Política públicas, en formulación, implementación y evaluación*. Bogota, Colombia: Aurora.

Solórzano, M. (2013). Escala actdiv para medir la actitud hacia la diversidad. *Actualidades Investigativas en Educación*. 13(1), 1-26.

Suarez, R. (2000, 15 de octubre). *Correlación entre variables*. Bogotá, Colombia: Universidad de Granada. Recuperado el 31 de mayo de <https://doi.org/10.1051/gse:19770401>

Schröder, P. (2001). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. México: Fundación Friedrich Naumann.

Shah, A. (2010). *Prestación de servicios*. Bogotá, Colombia: Banco Mundial en coedición con Mayol Ediciones.

Viera, P., y Guerra, G. (2013, 1 de noviembre). *El proceso de mancomunamiento de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para ejercer la competencia de tránsito y transporte terrestre*. Montevideo, Uruguay: CLAD. Recuperado el 14 de diciembre de <https://cladista.clad.org/bitstream/handle/123456789/7634/0074606.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villarreal, A. (2016). *Descentralización de las competencias de tránsito, transporte y seguridad vial en el distrito Metropolitano de Quito durante el período 2010-2015* (Tesis de Pregrado). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6390/1/UDLA-EC-TLCP-2016-41.pdf>

Documentos Oficiales

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución De La Republica Del Ecuador 2008*. Montecristi, Ecuador.

COOTAD. (2010). *Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización Estado*. Quito, Ecuador

Consejo Nacional de Planificación. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)*. Quito, Ecuador.

Consejo Nacional de Competencias. (2012). *Resolución-006-CNC-2012 (pp. 1-28)*. Quito, Ecuador.

Consejo Nacional de Competencias. (2016). *Informe de rendición de cuentas año 2015*. Quito, Ecuador.

Consejo Nacional de Competencias. (2017, 2 de marzo). *Boletín de prensa DCS-CNC-0007-2017*. Quito, Ecuador. Recuperado el 28 de enero del 2018 de http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/Boletin_no_7.pdf

Consejo Nacional de Planificación. (2014). *“Toda una Vida” Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*”.

GAD Ibarra. (2014). *Planificación estratégica 2014-2019*.

LOEP. (2014, 19 de mayo). *Ley orgánica de empresas públicas*. Quito, Ecuador. Recuperado el 14 de diciembre de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>

LOTTTSV. (2016,7 de agosto). *Ley Orgánica De Transporte Terrestre Transito Y Seguridad Vial* .Quito, Ecuador. Recuperado el 28 diciembre del 2018 de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>

Mancomunidad de Tránsito de la Región Norte MOVIDELNOR EP. (2016). *Rendición de cuentas 2016*.

Mancomunidad de Tránsito de la Región Norte MOVIDELNOR EP. (2017). *Rendición de cuentas 2017*.

Movilidad, EP. M. (2019). *Revisión Técnica Vehicular Y Matriculación*. Machala. Recuperado de http://www.movilidadmachala.gob.ec/?page_id=77

SENPLADES (2010). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito-Ecuador.

SENPLADES. (2015). *Empresas Públicas y Planificación, Su rol en la transformación social y productiva*. Quito, Pichincha, Ecuador.

V. ANEXOS

Anexo 1: Lista de Abreviaturas

ANT	Agencia Nacional de Tránsito
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
COOTAD	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
CNC	Consejo Nacional de Competencias
DCS	Dimensión de Calidad del Servicio
DES	Dimensión de Experiencia del Servicio
DII	Dimensión de Imagen Institucional
EP	Empresa Pública
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
INCOP	Instituto Nacional De Contratación Pública
LOTTTSV	Ley Orgánica de Transporte terrestre, tránsito y Seguridad Vial
MOVIDELNOR	Movilidad del Norte zona 1 del Ecuador
MTOP	Ministerio de Transporte y Obras Públicas
NGP	Nueva Gestión Pública
PNBV	Plan Nacional para el Buen Vivir
PNDZ	Plan Nacional de Descentralización
SENPLADES	Secretaria Nacional De Planificación Y Desarrollo
TTTSV	Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial

Anexo 2: Pedido al GAD del cantón Montúfar


TESORERÍA



Espece Valorada
USD 2,100
N°. 0012814

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTÚFAR**

RUC: 046000860001
SUCRE 03-81 Y BOLIVAR
SAN GABRIEL - ECUADOR
Contribuyente Especial Resolución 214 del 26 de marzo del 2009

San Gabriel, 14 de Diciembre del 2017.

Doctor:
Juan Acosta
ALCALDE DEL GAD MONTUFAR
Presente. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y atento saludo y por su digno intermedio a todos los que conforman tan importante institución.

Quienes suscriben la presente: CARMEN LUCIA REINA CHUGA portadora del número de cédula 040164036-2 y JORGE LUIS TORRES TIGRE portador del número de cédula 172147432-8; en calidad de estudiantes de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI, Escuela de Administración pública, solicitamos de la manera más comedida autorice a quien corresponda facilitarnos información sobre: **LA DESCENTRALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL Y LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTUFAR**, ya que en base a esta información se fundamentará nuestro tema de tesis.

Por la atención favorable que se dé a la presente, nos anticipamos en agradecer.

Atentamente;


Srta. Carmen Reina
C.I:040164036-2


Sr. Jorge Luis Torres
C.I:172147432-8

15- Dic-2017
JOMBO
5743
Vanessa H

BASE LEGAL: Art. 1 N. 9 y 4 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

Anexo 3: Respuesta del GAD de Montúfar



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE MONTÚFAR



ALCALDÍA

San Gabriel, 10 de mayo del 2018
Oficio No. GADMM-A-2017-596-OF

Señorita
Carmen Reina
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y afectuoso saludo, esperando que tenga éxitos en las labores que Usted acertadamente desempeña.

En relación a su oficio de fecha 14 diciembre del 2017, de la manera más comedida me permito Autorizar el desarrollo del Trabajo de Investigación a quién suscribe Srta. Carmen Lucía Reina Chugá, con cédula de ciudadanía N° 040164036-2, y al Sr. Jorge Luis Torres Tigre con cédula de ciudadanía 172147432-6; en calidad de estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, para que realicen el proceso previo a la aprobación de su trabajo de titulación con la temática "La Descentralización de la Competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial y la Calidad Percibida de los Usuarios de los Servicios Prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar", desde el 14 de mayo del 2018, información que está solicitada al Director del MEP.

Particular que me permito informar para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Dr. Juan Acosta
ALCALDE DEL CANTÓN MONTÚFAR

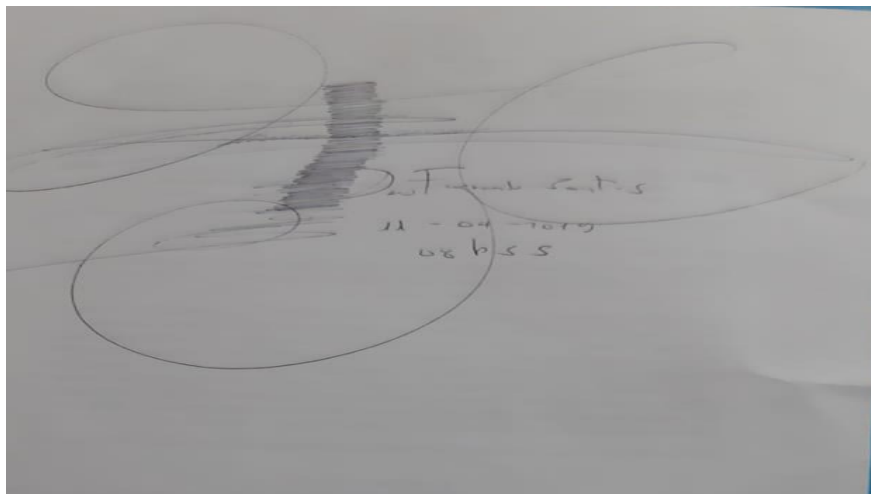
ALCALDIA





Anexo 4: Solicitud para el levantamiento de información en MOVIDELNOR EP



Anexo 5: Recepción del documento por parte del director de MOVIDELNOR EP



Anexo 6: Encuesta aplicada a los usuarios de MOVIDELNOR EP

		UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI								
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL										
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA										
<p>Objetivo: Determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio TTTSV del GAD de Montúfar a través de tres bloques o dimensiones, para mejorar su imagen Institucional.</p>										
<p>Instrucciones: La presente encuesta trabajará dividida en dos secciones, donde la primera sección tendrá tres dimensiones y trabajará bajo la metodología de Likert, donde 5 es el máximo y 1 el mínimo, es decir; 5 representa que usted está completamente de acuerdo y seguro del servicio, 4 representa que usted está de acuerdo y seguro del servicio, 3 representa que usted está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio, 2 representa que usted no está de acuerdo con el servicio recibido y 1 representa que usted está completamente en desacuerdo con el servicio recibido y la segunda sección trabajara bajo el nivel del tiempo.</p>										
Datos personales	Género:	Edad:	Ocupación:	Nivel de institución:	Lugar de procedencia:					
<p>Marque con una X el trámite que realizó:</p>										
Matriculación Vehicular		Revisión Técnica Vehicular		Títulos Habilitantes		Seguridad Vial				
SECCIÓN 1										
<p>Marque con una X según crea conveniente</p>										
DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO						1	2	3	4	5
DCS 1	Recibió una buena atención por parte del personal de MOVIDELNOR EP									
DCS 2	Existen demoras en el servicio prestando por MOVIDELNOR EP por la multitud de trámites innecesarios									
DCS 3	El tiempo empleado en realizar su trámite en MOVIDELNOR EP es el adecuado									
DCS 4	El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor.									
DCS 5	Considera que el personal que realiza los trámites en MOVIDELNOR EP brinda un servicio de calidad.									
DCS 6	El personal de MOVIDELNOR EP dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente.									
DIMENSIÓN EXPERIENCIA DEL SERVICIO (NIVEL DE SATISFACCIÓN)						1	2	3	4	5
DES 1	El personal que labora en MOVIDELNOR EP tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace.									
DES 2	El personal de MOVIDELNOR EP realiza el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa.									
DES 3	El personal de MOVIDELNOR EP le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites.									
DES 4	Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad									
DES 5	Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio									

DES 6	Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de MOVIDELNOR EP					
DIMENSIÓN IMAGEN INSTITUCIONAL (PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RECONOCIMIENTO)		1	2	3	4	5
DII 1	El servicio al usuario ha mejorado considerablemente en MOVIDELNOR EP					
DII 2	Los empleados de MOVIDELNOR EP muestran amabilidad y estar dispuestos ayudar y prestar un servicio requerido					
DII 3	El personal debe ser capacitado periódicamente en temas relacionados al servicio y atención al cliente.					
DII 4	Ha sido encuestado/da de forma periódica sobre el servicio que entrega MOVIDELNOR EP.					
DII 5	La comunicación por parte de MOVIDELNOR EP es eficiente, y mantiene informado periódicamente a los usuarios para minimizar conflictos.					
DII 6	Me siento seguro del prestigio, eficiencia y eficacia del GAD de Montúfar a través de EP MOVIDELNOR.					
SECCIÓN 2						
Instrucciones: En esta segunda parte de la encuesta se trabaja bajo la medición de tiempos de espera para lo cual se utilizará la escala de 1 a 5, donde 5 es 1 a 10 minutos; 4 es de 10 a 20 minutos; 3 es de 20 a 30 minutos; 2 es de 30 a 40 minutos y 1 es de 40 a 60 minutos.						
TIEMPOS DEL SERVICIO		1	2	3	4	5
Matriculación Vehicular						
Revisión Técnica Vehicular						
Títulos Habilitantes						
Seguridad Vial						
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN						

Fuente: Elaboración Propia con base a León (2018), CNC (2016)



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: REINA CHUGA CARMEN LUCIA
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401640362
PERIODO ACADÉMICO: ABR-AGOS 2019

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. BRAVO ALLAICA CHRISTIAN DANILO
LECTOR: MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFIA
ASESOR: PHD. CUADRADO BARRETO GABRIELA CARLA

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 1 AULA: 208
FECHA: jueves, 8 de agosto de 2019
HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	6,95
2) Trabajo escrito	2,85
Nota final de PRE DEFENSA	9,80

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 8 de agosto de 2019

MSC. BRAVO ALLAICA CHRISTIAN DANILO
PRESIDENTE


PHD. CUADRADO BARRETO GABRIELA CARLA
TUTOR


MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFIA
LECTOR

Adj.- Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: TORRES TIGRE JORGE LUIS
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 1721474326
PERIODO ACADÉMICO: ABR-AGOS 2019

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montuñir

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. BRAVO ALLAICA CHRISTIAN DANILO
LECTOR: MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFIA
ASESOR: PHD. CUADRADO BARRETO GABRIELA CARLA

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del Informe de Investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 1 AULA: 208
FECHA: Jueves, 8 de agosto de 2019
HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	6,95
2) Trabajo escrito	2,85
Nota final de PRE DEFENSA	9,80

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 30 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcan el Jueves, 8 de agosto de 2019


MSC. BRAVO ALLAICA CHRISTIAN DANILO
PRESIDENTE


PHD. CUADRADO BARRETO GABRIELA CARLA
TUTOR


MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFIA
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones