# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

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

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Tema:** "Capacidad institucional y calidad del servicio en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial"

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciados en Administración Pública

AUTORES: Andrango Vargas Carlos Eduardo
Tandayamo Chavez Johanna Marjorie
TUTORA: **MSc. Pozo Alvear Alida Karina**

Tulcán, 2023.

**CERTIFICADO DEL TUTOR**

Certifico que los estudiantes(s) Andrango Vargas Carlos Eduardo y Tandayamo Chavez Johanna Marjorie con el número de cédula 172753890-0 y 172484771-8 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Capacidad institucional y calidad del servicio en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial"

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

_____

**MSc. Pozo Alvear Alida Karina**
**TUTOR**

Tulcán, febrero de 2023

**AUTORÍA DE TRABAJO**

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotros, Andrango Vargas Carlos Eduardo y Tandayamo Chavez Johanna Marjorie con cédula de identidad número 172753890-0 y 172484771-8 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.

| | |
|---|---|
| _____ | _____ |
| Andrango Vargas Carlos Eduardo | Tandayamo Chavez Johanna Marjorie |
| **AUTOR** | **AUTORA** |

Tulcán, febrero de 2023

**ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Nosotros Andrango Vargas Carlos Eduardo y Tandayamo Chavez Johanna Marjorie ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Capacidad institucional y calidad del servicio en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

| | |
|---|---|
| Andrango Vargas Carlos Eduardo | Tandayamo Chavez Johanna Marjorie |
| **AUTOR** | **AUTORA** |

Tulcán, febrero de 2023

**AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud y agradecimiento siempre a Dios y a la Virgen del Quinche por derramarme siempre sus bendiciones y permitirme darles un orgullo más a mis padres. Gracias a mi madre, la luz de mi vida, a mi padre quien con su ejemplo me ha enseñado a afrontarme a la vida y nunca darme por vencido, a mi abuelita por su amor incondicional y a toda mi familia que siempre estuvo para brindarme su apoyo y sus consejos.

A mi tutora MSc. Karina Pozo, por su paciencia y ser una guía para la culminación de este trabajo, a cada uno de mis profesores que contribuyeron a mi formación personal y profesional. En especial a mi profesor y amigo MSc. Freddy Miranda por su ayuda desinteresada en la realización de este trabajo, gracias por todos esos momentos compartidos dentro y fuera del aula universitaria.

Finalmente dar las gracias a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirme las puertas para lograr este sueño tan anhelado, en especial a mi querida Carrera de Administración Pública en donde aprendí tanto.

Carlos Eduardo Andrango Vargas

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme bendecido de sobremanera para alcanzar este y más objetivos en mi vida. Así como también a mi familia con amor especial a mi madre Teresa, quien con su amor, cuidado y trabajo duro me ha acompañado durante todo este camino hasta cumplir con mi meta, mi hermana Dayana, quién es y será mi compañera de triunfos y aprendizajes durante todo el tiempo, mi sobrino Mathias quién es la luz de mis ojos y motivo de superación en todo momento, sin dejar de lado a mi cuñado Carlos por sostener a su familia, a mi abuelita Rosita y mi papito Ernesto quién con sus consejos y crianza han aportado en mi para darme lo mejor, sin lugar a duda agradezco a toda mi familia por ser mi soporte y brindarme su amor puro y verdadero.

De igual forma a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, lugar que me permitió formarme de la mejor manera, en donde tuve el agrado de conocer a excelentes docentes, amigos y compañeros, como también a mi tutora MSc. Karina por su paciencia y dedicación, así como también al tribunal asignado como también al MSc. Freddy Miranda por compartir sus amplios conocimientos al presente trabajo.

Johanna Marjorie Tandayamo Chavez

**DEDICATORIA**

Este arduo trabajo me recuerda aquel día cuando por primera vez pisamos esta prestigiosa universidad con una maleta llena de sueños e ilusiones y luego de más de 4 años por fin lo conseguimos, por eso quiero dedicar este triunfo a mis padres Jorge y Ximena por brindarme siempre su amor y apoyo incondicional. A mis hermanos Lucre y José David, espero ser un ejemplo que con esfuerzo y dedicación todo se consigue. A mi abuelita Romelia que amo con toda mi alma, por sus consejos y amor infinito.

Carlos Eduardo Andrango Vargas

A mi señora madre quién ha sido el mejor regalo en mi vida, por demostrarme que todos los días hay que ser fuerte y valiente y que los sueños si se cumplen con mucho sacrificio y valor, por ser mi pilar fundamental y trabajar duro para que en nuestro pequeño hogar jamás falte nada para nuestra educación y crianza, la misma que ha sido llena de valores y respeto. A toda mi querida familia Chavez y su apoyo infinito para conmigo.

Johanna Marjorie Tandayamo Chavez

**ÍNDICE**

ABSTRACT ..... 13

INTRODUCCIÓN ..... 14

I. EL PROBLEMA ..... 16

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 16

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 19

1.3. JUSTIFICACIÓN ..... 19

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN ..... 21

1.4.1. Objetivo General ..... 21

1.4.2. Objetivos Específicos ..... 21

1.4.3. Preguntas de Investigación ..... 21

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA ..... 23

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 23

2.2. MARCO TEÓRICO ..... 26

2.2.1. Elementos Teóricos ..... 26

2.2.1.1. Nuevo Institucionalismo ..... 26

2.2.1.2. Teoría de la Organización ..... 27

2.2.1.3. La Nueva Gestión Pública ..... 28

2.2.1.4. Teoría General de Sistemas ..... 31

2.2.2. Conceptualización de la Capacidad Estatal ..... 32

2.2.2.1. Conceptualización de dimensiones de la Capacidad Institucional ..... 34

2.2.2.2. Dimensiones de la Capacidad institucional según el Consejo Nacional de Competencias ..... 35

2.2.2.3. Metodología para la asignación de modelos de gestión ..... 37

2.2.3. Calidad del Servicio Público ..... 38

2.3 MARCO LEGAL ..... 40

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador año 2008 ..... 41
2.3.2. Código Orgánico De Organización Territorial Descentralización y Autonomía ..... 42
2.3.3. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial ..... 42
2.3.4 Ley Orgánica de Empresas Públicas ..... 43
2.3.5 Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe ..... 43
III. METODOLOGÍA ..... 44
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO ..... 44
3.1.1. Enfoque ..... 44
3.1.2. Alcance de Investigación ..... 45
3.1.2.1. Descriptiva ..... 45
3.1.2.2. Explicativa ..... 46
3.1.3. Tipos de investigación ..... 46
3.1.3.1. Investigación de Campo ..... 46
3.1.3.2. Investigación Bibliográfica ..... 46
3.2. IDEA A DEFENDER ..... 47
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES ..... 47
3.3.1. Definición de Variables ..... 47
3.3.2 Operacionalización de variables ..... 48
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS ..... 52
3.4.1. Métodos ..... 52
3.4.1.1. Método Inductivo ..... 52
3.4.1.2 Método Deductivo ..... 52
3.4.1.4. Método Sintético ..... 53
3.4.2. Técnicas de recolección de datos ..... 53
3.4.2.1. Encuesta ..... 53
3.4.2.2. Entrevista ..... 54

3.4.3. Instrumentos de investigación ..... 54
3.4.3.1. Cuestionario ..... 54
3.4.3.2. Guía de entrevista ..... 54
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO ..... 54
3.5.1. Población y muestra ..... 55
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN ..... 59
4.1. RESULTADOS ..... 59
4.1.1. Resultados del Primer Objetivo ..... 59
4.1.2. Resultados del Segundo Objetivo ..... 61
4.1.3. Resultados del Tercer Objetivo ..... 80
4.2. DISCUSIÓN ..... 82
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 87
5.1. CONCLUSIONES ..... 87
5.2. RECOMENDACIONES ..... 88
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 90
VII. ANEXOS ..... 97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Principios de la Nueva Gestión Pública ..... 29
Tabla 2. Dimensiones y niveles de la capacidad institucional ..... 36
Tabla 3. Modelos de gestión para la competencia de TTTSV ..... 37
Tabla 4. Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos ..... 39
Tabla 5. Nivel Técnico para la evaluación de la calidad del servicio ..... 39
Tabla 6. Nivel Funcional para la evaluación de la calidad del servicio ..... 40
Tabla 7. Nivel General para la evaluación de la calidad del servicio ..... 40
Tabla 8. Operacionalización Variable Independiente ..... 48
Tabla 9. Operacionalización Variable Dependiente ..... 50
Tabla 10. Servicios de la EPMMC ..... 55

Tabla 11. Estratificación de los servicios de la EPMMC ..... 57
Tabla 12. Identificación de la capacidad institucional de la EPMMC ..... 59
Tabla 13. Trámites realizados en la EPMMC ..... 61
Tabla 14. Atención cordial y oportuna ..... 62
Tabla 15. Demora en los trámites ..... 63
Tabla 16. Tiempo empleado en el trámite ..... 64
Tabla 17. Lugar para esperar el turno ..... 65
Tabla 18. El personal de la EPMMC brinda un servicio de calidad ..... 66
Tabla 19. Organización interna ..... 67
Tabla 20. Conocimiento y capacidad para responder preguntas ..... 68
Tabla 21. Servicio de forma honesta y cuidadosa ..... 69
Tabla 22. Seguridad y confianza ..... 70
Tabla 23. Instalaciones físicas y equipos ..... 71
Tabla 24. Turnos y favoritismo ..... 72
Tabla 25. Satisfacción con la calidad del servicio ..... 73
Tabla 26. Mejora del servicio ..... 74
Tabla 27. Amabilidad y disposición para brindar el servicio ..... 75
Tabla 28. Capacitación del personal ..... 76
Tabla 29. Realización de encuestas periódicas sobre el servicio ..... 77
Tabla 30. Comunicación de la EPMMC ..... 78
Tabla 31. Gestión del GADIP Cayambe ..... 79
Tabla 32. Mayor incidencia de la capacidad institucional para un servicio de calidad ..... 80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos del sistema ..... 32
Figura 2. Pirámide de Kelsen ..... 41
Figura 3. Trámites realizados en la EPMMC. ..... 61
Figura 4. Atención cordial y oportuna ..... 62
Figura 5. Demora en los trámites ..... 63
Figura 6. Tiempo empleado ..... 64
Figura 7. Lugar para esperar el turno ..... 65
Figura 8. El personal de la EPMMC brinda un servicio de calidad ..... 66

Figura 9. Organización interna ..... 67
Figura 10. Conocimiento y capacidad para responder preguntas ..... 68
Figura 11. Servicio de forma honesta y cuidadosa ..... 69
Figura 12. Seguridad y confianza ..... 70
Figura 13. Instalaciones físicas y equipos ..... 71
Figura 14. Turnos y favoritismos ..... 72
Figura 15. Satisfacción con la calidad del servicio ..... 73
Figura 16. Mejora del servicio ..... 74
Figura 17. Amabilidad y disposición para brindar el servicio ..... 75
Figura 18. Capacitación del personal ..... 76
Figura 19. Realización de encuestas periódicas sobre el servicio ..... 77
Figura 20. Comunicación de la EPMMC ..... 78
Figura 21. Gestión del GADIP Cayambe ..... 79
Figura 22. Identificación de elementos que intervienen en la calidad del servicio en la EPMMC. ..... 81

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC ..... 97
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas ..... 99
Anexo 3. Lista de abreviaturas ..... 101
Anexo 4. Encuesta validada para la aplicación a los usuarios de la EPMMC ..... 102
Anexo 5. Entrevista validada para la aplicación al experto de la EPMMC ..... 104
Anexo 6. Solicitud para la realización de encuestas y entrevista en la EPMMC ..... 107
Anexo 7. Evidencia de las encuestas aplicadas a los usuarios de la EPMMC ..... 108
Anexo 8. Evidencia de la entrevista aplicada a la Ingeniera Paola Zapata, jefa financiera de la EPMMC ..... 109
Anexo 9. Respuestas a la entrevista de la Ingeniera Paola Zapata, jefa Financiera de la EPMMC ..... 110

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito analizar la capacidad institucional del GADIP Municipio de Cayambe para ejercer la competencia de TTTSV, desconcentrado sus responsabilidades en la EPMMC, en el periodo 2021 – 2022, de tal manera se determinó los elementos de la capacidad institucional por parte de la empresa y su incidencia en la calidad de servicios, para lo cual la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio fue de gran ayuda para la obtención de los resultados que fueron combinados con la información que obtenida a través de la entrevista en la institución, sobre la administración de la empresa en la capacidad administrativa, operativa y financiera, aplicando el enfoque mixto. La utilización de técnicas para la recolección de datos fue fundamental en donde la entrevista dirigida para el personal de la empresa y la encuesta hacia la ciudadanía permitieron realizar un análisis amplio sobre la situación del tema de investigación. De esta manera se logró determinar que la institución cuenta con el desarrollo de la capacidad administrativa, operativa y financiera incidiendo de forma directa en la calidad de servicio que ofertan, sin embargo, también se determinó que la capacidad administrativa, a diferencia de las otras, es la que mantiene más incidencia en la entrega de servicios de calidad debido a la planificación que en esta se encuentra. La ciudadanía percibe un nivel de satisfacción aceptable respecto a los servicios que entrega la EPMMC, mostrando de esta forma que existen falencias mínimas que pueden ser solucionadas, desde las acciones que apliquen los departamentos de las EPMMC, para lograr la obtención de un servicio de calidad. De esta manera se concluye que la capacidad institucional que mantiene la EPMMC incide de manera positiva en la calidad del servicio.

Palabras Claves. - Capacidad institucional, calidad de servicio, GAD, municipio, empresa pública, competencia, tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

**ABSTRACT**

The purpose of the present research was to analyze the institutional capacity of the GADIP Municipality of Cayambe to exercise the competence of TTTSV, distracting its responsibilities in the EPMMC in the period 2021 - 2022; in such a way, the elements of the institutional capacity on the part of the company and its impact on the quality of services were determined, for which the public perception regarding the quality of the service was of great help to obtain the results that were combined with the information obtained through the interview in the institution, on the administration of the company in the administrative, operational and financial capacity, applying the mixed approach. The use of techniques for data collection was fundamental, where the interview was directed to the company's staff, and the survey towards the public allowed to carry out a comprehensive analysis on the situation of the research topic. In this way, it was possible to determine that the institution has the development of administrative, operational, and financial capacity, directly affecting the quality of service they offer; however, it was also determined that organizational capacity, unlike the others, is the one that maintains more incidence in the delivery of quality services due to the planning that is found in it. The public perceives an acceptable level of satisfaction with respect to the services provided by the EPMMC, thus showing that minimal deficiencies can be solved, from the actions applied by the departments of the EPMMC, in order to obtain quality service. In this way, it is concluded that the institutional capacity maintained by the EPMMC has a positive impact on the quality of the service.

Keywords. - Institutional capacity, quality of service, GAD, public enterprise, transport competence, land transport, and road safety.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como fin identificar la capacitad institucional y su incidencia en la calidad del servicio en la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe por medio de la Empresa Pública Municipal de Movilidad de Cayambe, para lo cual se establece en el capítulo I el planteamiento, formulación, justificación y objetivos con los que se direccionará a este estudio, en el capítulo II, se estableció seis antecedentes, el marco teórico reconoce al paradigma del nuevo institucionalismo, la teoría de la nueva gestión pública, teoría de la organización y la teoría general de sistemas, mismas que aportan de sobre manera para identificar la calidad del servicio, en el capítulo III se encuentra la metodología que junto con el enfoque mixto, tipo de investigación descriptiva, métodos y técnicas permitieron obtener resultados de manera objetiva, para el capítulo IV, se plasmaron los resultados obtenidos junto con la discusión en donde se toma en cuenta a la teoría como a la realidad de la investigación, por último en el capítulo V, se dispone las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo de la investigación con el propósito de brindar un aporte para el GADIP municipio de Cayambe como también para la sociedad en general.

La ciudadanía al ser quien goza de los servicios públicos puede establecer quejas o sugerencias frente el tipo de servicio que recibe de una institución pública, es por ello que esta investigación toma en cuenta cual es el factor fundamental de la capacidad institucional para determinar un servicio de calidad, estableciendo la importancia de cada área ya sea administrativa, operativa y financiera, además de tomar en cuenta la perspectiva ciudadana frente a la calidad del servicio que recibe y por ultimo contrarrestar la teoría con la realidad con el fin de identificar conclusiones y recomendaciones objetivas al estudio.

Debido a los dos factores sociales importantes que mantiene la investigación que es por un lado el estado y por otro la sociedad se comprender que la institución debe considerar tomar la opinión ciudadana para enfocar el propósito institucional que es brindar servicios de calidad verdaderamente toma el camino correcto, además se establece a la teoría de la nueva gestión pública, teoría de la organización, teoría general de sistemas que se encuentran bajo el nuevo institucionalismo que toma en cuenta a las instituciones para resolver las necesidades de la ciudadanía

La metodología que mantuvo fue un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, por tal razón se utiliza tanto la entrevista para obtener información clara por el personal que labora en la EPMMC y la encuesta que fue dirigida hacia la ciudadanía que hace uso de los servicios públicos, además esta investigación es de tipo explicativa porque investiga un tema antes no estudiado y descriptiva para ser objetiva, clara y precisa sobre los acontecimientos e información encontrada que enriquecen a la investigación.

La capacidad institucional es un concepto muy amplio pero necesario de estudiar para comprender si una institución puede establecer en sus servicios la palabra calidad, la EPMMC ha mantenido del desarrollo de esta capacidad institucional en áreas: administrativa, operativa y financiera, situación que le ha permitido mantenerse activa desde la creación misma de la empresa pública desde el año 2017, el desarrollo de estos factores desde la institución es considerada como buena puesto que al ser una entidad joven no ha tenido mayor inconveniente en entregar un servicio. La capacidad institucional administrativa ha sido la encargada de mantener a esta empresa pública ejerciendo la competencia, debido a que se considera mantener el personal adecuado, capacitación continua y organización institucional como factores de relevancia para entregar un servicio.

Desde la visión de la empresa pública la mayoría de circunstancias apoya el desarrollo de la institución, sin embargo, es precisamente en este punto en donde la perspectiva ciudadana permite comprender la realidad, la investigación arrojó que existen parte de la ciudadanía que no considera que la organización institucional es correcta, que el tiempo empleado en la realización de trámite es incorrecto, que se debe mantener a los servidores públicos en contante capacitación, que las instalaciones no son adecuadas, situaciones que engloban como la ciudadanía percibe el servicio ofertado por la institución.

Para finalizar se establecen recomendaciones que se encuentran enfocadas a la adquisición y mejoramiento de procesos e infraestructura, sin dejar de lado un estudio minucioso que determine la capacidad institucional y refuerce el área administrativa, operativa y financiera que mantiene EPMMC, con el propósito de lograr que la ciudadanía en general pueda mantener una buena perspectiva y confianza en la institución además de gozar de un servicio de calidad.

# I. EL PROBLEMA

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones públicas en general están obligadas a satisfacer las necesidades de la ciudadana, para ello deben contar con todos los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad. La capacidad institucional es identificada como "un conjunto de características que deben cumplir las instituciones del gobierno para garantizar que las funciones y atribuciones que tienen delegadas puedan realizarse de manera eficiente" (Carrasco, 2018, p. 33). De manera que si un gobierno tiene un déficit en su capacidad institucional esto incidirá negativamente en la entrega del servicio.

La vialidad ha sido un tema muy discutido a nivel mundial, se destaca que los progresos en abordar la inseguridad en las vías de tránsito han sido insuficientes para combatir este problema. La Organización Mundial de la Salud OMS (2018) indica que "se han aumentado las muertes ocasionadas por siniestros de tránsito con un promedio anual de 1,35 millones de muertes" (p. 2). Añadiendo que la seguridad vial es un problema que no ha recibido la atención necesaria, lo que sería una gran oportunidad para salvar vidas en todo el mundo.

El desinterés de estudios e incorporación de mecanismos y herramientas por parte de los gobiernos centrales en este tema ha ocasionado que no se pueda estabilizar o disminuir esta problemática, si las acciones preventivas no son aplicadas con la agilidad requerida se estima que para el 2030 esta sea la quinta causas de muerte en el mundo. (Córdova y Paucar, 2014)

Los índices de siniestros varían en todas las regiones debido a las diferentes realidades que tiene cada territorio, en América Latina. "Los peatones, los ciclistas y motociclistas son las principales víctimas fatales a causa del tránsito" (Córdova y Paucar, 2014, p. 9). Esto ha indicado la existencia de grandes problemas de estructura y planificación de las instituciones estatales, demostrando que la mortalidad es de 16 por cada

100.000 habitantes, esto debido a la falta de organización en el ámbito de seguridad vial a nivel latinoamericano para prevenir estos siniestros de tránsito, como lo podrían ser la implementación de ciclo vías, señaléticas y capacitaciones a la ciudadanía en general en temas de vialidad.

En América Latina las reformas alcanzadas en temas; sociales, administrativos, políticos y más que fueron adoptadas en función de la efectividad en otros países no alcanzó un verdadero desarrollo sostenible dando lugar a comprender que estas políticas ya sean en corto o mediano plazo se encuentran ligadas no solo a los procesos de ejecución sino también a las buenas prácticas, los actores estatales, la capacidad institucional y a la sociedad de modo que se debe mantener una cohesión con el fin de lograr ejecutar las políticas, para ello se establece que la evolución organizativa y las capacidades gubernamentales no pueden ser reforzadas de un día al otro sino más bien se debe al desarrollo eficaz de las capacidades que necesita para lograr satisfacer necesidades y brindar respuesta un gobierno (Scartascini y Tommasi, 2014).

El principal problema que se presenta a nivel nacional con respecto al tema, es que la mayoría de GAD municipales no han asumido la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (TTTSV) de manera individual, pues tienen un déficit en la capacidad institucional que se requiere para asumir esta competencia, por lo que se han asociado para formar mancomunidades es decir varios municipios se agrupan entre sí para ejercer la competencia. Algunos niveles de gobiernos municipales no disponen de capacidad técnica, operativa y financiera impidiendo ejercer de manera efectiva la competencia, otra de las deficiencias se encuentra en las herramientas de planificación mostrando así que no existe evidencias de ordenanzas, estudios, ni proyectos de TTTSV (Villa et al., 2021). Es así como se demuestra los principales problemas que tiene la competencia a nivel nacional y que repercute en la calidad del servicio.

La calidad de servicio que brindan los municipios cantonales y metropolitanos en el ámbito de TTTSV del Ecuador depende mucho del servicio que ofrece y de la opinión ciudadana al utilizar estos servicios. Pilaguano (2018) menciona que actualmente la calidad del servicio de matriculación vehicular se encuentra con muchos problemas debido a que los procedimientos administrativos no están actualizados, denotando también una demora en la atención y en la contestación de quejas y reclamos de los ciudadanos, por lo que no satisfacen sus necesidades, esto provoca que las

personas se vean en la obligación de trasladarse a otros municipios para realizar esta gestión. En lo mencionado Llamba (2021) añade que las molestias frecuentes de los ciudadanos en el ámbito de la competencia de TTTSV, en específico del principal servicio que es la matriculación vehicular se encuentra en las fallas persistentes del sistema, la lentitud de los procesos, largas filas, tiempo de espera exagerados, trámites complejos, poca e inentendible información, inexperiencia de los servidores públicos, descortesía, un alto nivel de insatisfacción de los usuarios, poco profesionalismo, entre otros. Expresando que la calidad del servicio en el ámbito de la competencia en estudio no es la adecuada.

Todo esto antecede a que los municipios tienen una debilidad en la capacidad institucional como lo son la deficiente operatividad, procesos de trabajo inadecuados, capacidad tecnológica y los recursos financieros insuficientes, capacidades que no permiten conformar una institución pública de calidad enfocada en satisfacer y atender los problemas ciudadanos para alcanzar un nivel de vida óptimo y con ello el desarrollo institucional y territorial (Consejo Nacional de Competencias, 2014).

Cabe recalcar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe (GADIP del Municipio de Cayambe) expidió La "Ordenanza de creación de la Empresa Pública Municipal de Movilidad de Cayambe EPMM-C, con fecha 28 de julio del año 2017, con el fin de administrar, regular, coordinar, gestionar y ejecutar el Sistema de Movilidad del Cantón comprendiendo el TTTSV (Gobiernos Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2017).

La competencia exclusiva de TTTSV asumida por el GADIP Cayambe merece un estudio minucioso, debido a que mediante el uso de sus facultades brinda servicios en este ámbito, los mismo que deben ser entregados a la ciudadanía con un alto nivel de calidad. Los ciudadanos en calidad de transeúntes desconocen de sus obligaciones y derechos respecto a la seguridad vial, lo que provoca accidentes, así como también el mal uso de las señaléticas, entre otros, de la misma manera los servidores públicos que laboran en los centros de atención del área de movilidad deben estar dispuestos a brindar servicios óptimos, debido a que la mayoría de reclamos es por la mala atención y esto puede evitarse al recibir capacitaciones antes y durante del ejercicio de sus funciones, lo que no sucede en muchas ocasiones (Reina y Torres, 2019).

Dentro de este contexto es muy significativo conocer que el déficit de la capacidad institucional provoca muchos efectos negativos sobre la calidad del servicio, en este este caso haciendo referencia a la competencia de TTTSV, se demuestra que, si los municipios no cuentan con la capacidad institucional necesaria no podrán lograr sus objetivos, generando un malestar ciudadano y por ende un servicio de mala calidad.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La capacidad institucional que mantiene el Municipio de Cayambe en la competencia de tránsito, transporte y seguridad vial no le permite entregar un servicio de calidad?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo con el propósito de analizar la calidad del servicio bajo la perspectiva ciudadana sobre la competencia exclusiva de TTTSV que es ejercida por el GADIP del Municipio de Cayambe. Esta investigación fue realizada con el fin de establecer la situación de los últimos dos años en dicha competencia y como esta se encuentra relacionada con la capacidad institucional para permitir una ejecución eficiente y eficaz de la misma en la entrega del servicio público.

La capacidad institucional influye directamente en la calidad de servicios que puede entregar una institución pública, puesto que de esta manera se puede establecer mejoras en la entrega de los mismos. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2013), la capacidad institucional contiene áreas legales, políticas y arreglos gubernamentales que forman parte del diseño institucional como herramientas y estructuras organizacionales sin dejar de lado el capital humano con el que puede establecer desarrollo institucional. Por lo cual, la calidad del servicio de la competencia de TTTSV se encuentra ligado al bienestar ciudadano e incluso instituciones internacionales lo destacan como sus objetivos.

El presente estudio es de gran importancia debido a que tiene estrecha relación con el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 que se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en específico con el objetivo 3 "Salud y Bienestar" en su meta 3.6 explica que "para el 2020 se debió haber reducido la cifra de muertes y lesiones causadas por accidentes de tránsito en el mundo al menos a la mitad" (Secretaria Técnica Planifica Ecuador, 2017). En relación a este objetivo, los GAD Municipales podrán contribuir realizando acciones que ayuden a evitar accidentes de tránsito,

haciendo uso de las facultades que tienen con la competencia de TTTSV, para lo cual es necesario la creación de planes y proyectos encaminados a garantizar la seguridad integral de los habitantes.

Por otro lado, el ODS 11 pretende "conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean sostenibles, inclusivos, resilientes y seguros" (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017). En este objetivo se logra identificar que, con la planificación a largo plazo se pretende lograr el acceso de la ciudadanía a cualquier medio de transporte seguro y equipado, que no solo le brinde seguridad, sino que a su vez garantice la satisfacción de necesidades a todas las personas en especial a la población vulnerable, mejorando la prestación del servicio y la seguridad vial.

Mediante lo expresado la presente investigación detalla la capacidad institucional en la obtención y continua entrega de los servicios de la competencia, la cual permite establecer un inicio para determinar la situación de la misma en el periodo 2021- 2022, así como también los servicios que brinda y con ello determinar la calidad, para lo cual la ciudadanía fue un punto clave por lo que permitió el reconocimiento de su perspectiva de calidad de servicio en cuanto a la gestión del Municipio de Cayambe al ejercer la competencia de TTTSV.

Tomando en cuenta los justificados, se avizora la necesidad de estudiar y explorar toda la problemática basada en el tema de la competencia de TTTSV que fue designada por el gobierno central hacia los GAD cantonales en base a su capacidad institucional, en donde su gestión correcta o incorrecta puede generar o perjudicar el desarrollo territorial (Reina y Torres, 2019).

La entrega de competencias depende de la capacidad institucional del nivel de gobierno cantonal, puesto que el fin de este nuevo modelo de organización territorial busca potenciar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales para que estos a su vez vayan acorde a los nacionales basados en la calidad del servicio hacia una gestión administrativa optima y de la calidad.

Esta investigación es realizada para identificar la capacidad municipal que permita entregar servicios de calidad, además es tomado como un factor que invita a la ciudadanía a conocer más sobre la competencia de TTTSV y el servicio que emite la entidad, por ello la importancia de reconocer la competencia, la gestión municipal y la calidad de servicio, todo esto hace que el ciudadano pueda comprender la función de las instituciones públicas, el acceso a los servicios de manera eficiente y

eficaz con el fin de promover y mejorar el nivel de vida de los habitantes y con ello alcanzar el desarrollo local.

Este estudio puede ser de gran ayuda para las personas que realizan tesis en el área de Administración Pública porque permite la aclaración de ideas o preguntas con respecto al tema indagado, por ello se puede expresar que este documento es significativo para las personas que mantengan interés en el ámbito público puesto que se convierte en una base para la realización de otros proyectos de investigación que se encuentren alineados a la gestión pública, así como también es relevante recalcar que la contribución de este trabajo se encuentra dirigido al GADIP del Municipio de Cayambe con el fin de dar a conocer ciertas falencias en la entrega del servicio que pueden llegar a ser subsanadas mediante los resultados de la investigación.

## 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

### 1.4.1. Objetivo General

Analizar la capacidad institucional del Municipio de Cayambe en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial para un servicio de calidad en el periodo 2021-2022

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar la capacidad institucional para asumir la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial por el Municipio de Cayambe.
- Determinar la calidad de los servicios que brinda el Municipio de Cayambe en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- Establecer los elementos de la capacidad institucional que inciden en la calidad de los servicios ofertados en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Municipio de Cayambe.

### 1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la capacidad institucional que dispone el Municipio de Cayambe para ejercer adecuadamente la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en el periodo 2021 – 2022, que le permite brindar un servicio de calidad?

2. ¿Cuál es la satisfacción ciudadana en relación a la calidad de los servicios en el ámbito de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Municipio de Cayambe?

3. ¿Cuáles son los elementos de la capacidad institucional que más inciden para brindar un servicio de calidad en el marco de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en el periodo 2021-2022?

# II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

## 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los aportes en la presente investigación son estudios de análisis de la ejecución de la entrega de las competencias exclusivas de los GAD y la calidad de servicio que permite establecer relación con la capacidad institucional a fin de satisfacer las necesidades ciudadanas en cuanto a la entrega de servicio público.

Luego de haber realizado una revisión documental como primer aporte a nuestra investigación se registra el trabajo de Reina y Torres (2019): "Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar" (p. 1). La presente investigación permitió realizar un análisis objetivo sobre la calidad del servicio y como esta se encuentra sujeta de manera directa a la capacidad institucional de la organización, este estudio es de tipo descriptivo permitiendo identificar así los diferentes roles de los sujetos estudiados, con el análisis cuantitativo se evidenció como los resultados dieron un efectivo direccionamiento hacia la calidad del servicio recibido por la entidad.

Esta investigación arroja como como resultado que la ciudadanía considera que la institución mantiene un nivel aceptable en la calidad de sus servicios de TTTSV pero se considera que el tiempo que se emplea en realizar un trámite es demasiado, la entidad no cuenta con una evaluación del estado del servicio que brinda los servidores públicos, por otro lado la ciudadanía se siente satisfecha en el servicio que le brinda la competencia de TTTSV en cuanto a las instalaciones, información adecuada y recursos humanos y por último el ciudadano se encuentra indiferente sobre el tema de capacitaciones al personal porque considera que eso no ha interferido en la calidad del servicio.

Un segundo aporte a nuestra investigación es el estudio de Llamba (2021) titulada "Gestión estratégica y calidad de los servicios en las Empresas Públicas de Movilidad". Investigación que es de mucha importancia, por el análisis realizado sobre el servicio de calidad en la competencia de TTTSV, demostrando que los usuarios de la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi que es conformado por medio de mancomunidad, expresan una mala calidad de servicios, teniendo como principal causa un déficit en la capacidad institucional de esta empresa como lo son: la inadecuada infraestructura, el recurso humano no es el adecuado, el poco uso de las herramientas tecnológicas para brindar un servicio más ágil, entre las principales, y todo esto genera una mala calidad del servicio.

Un tercer aporte a nuestra investigación, es un artículo científico de Guerrero y Mendoza (2019) denominado "Evaluación del nivel de satisfacción sobre la competencia de tránsito del GAD Municipal de Milagro" (p. 1). Se identifica el servicio de calidad en la competencia exclusiva de TTTSV, de igual manera es un apoyo para la identificación de la asignación de los municipios en los modelos de gestión de esta competencia, denotando que los municipios que no tengan la capacidad institucional necesaria no podrán asumir la competencia de manera individual y también se ubicarán en un modelo de gestión bajo, lo que limitará a aquellos municipios a brindar solamente pocos servicios en ese ámbito, y lo cual genera insatisfacción ciudadana por que las personas tienen que trasladarse a otro lugar a realizar sus trámites, todo eso debido a que su municipio no cuenta con la capacidad institucional requerida para asumir y ejercer la competencia.

En un cuarto aporte, se identifica a una investigación de Mosquera (2020), que titula "Análisis a la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil – Ecuador" (p. 1). En donde se detalla que uno de los factores para reflejar calidad en la entrega de un servicio en las instituciones públicas depende mucho del trato que los funcionarios públicos brinden al contacto con el público, convirtiéndose en un factor subjetivo pero clave a la hora de la entrega del servicio, en este estudio se pudo evidenciar información referente a la atención brindada por los funcionarios públicos a los usuarios de esta institución, este análisis es cualitativo puesto que utiliza como instrumento la encuesta, realizando un estudio a 136 usuarios, en el cual permite tomar los resultados de manera clara para su interpretación, en esta investigación se midió la satisfacción y la calidad de servicio, el cual arroja un dato muy relevante, que indica que la falta de conocimiento en el

área por parte de los servidores públicos puede reflejar una mala calidad del servicio que ofrece una institución.

Esta investigación permite entender el modo de aplicación de la encuesta, la forma en la que se determina la muestra y como se debe realizar una buena interpretación bajo el margen de la objetividad. Es muy relevante reconocer que los resultados de la investigación pueden reflejar datos no identificados al inicio del presente estudio, fenómeno que puede ser efectuado porque la información que determina la calidad del servicio viene bajo la perspectiva ciudadana y su experiencia en el uso del mismo.

Como un quinto aporte se establece el estudio de Cando et al. (2018), el cual titulan "Modelo de Gestión para el ejercicio de las competencias de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial según los lineamientos de la ANT caso Gadm Riobamba para desarrollar futuros proyectos y emprendimientos sociales que ayuda a mejorar la calidad en el servicio" (p. 2). En esta investigación se toma en cuenta al talento humano puesto que serán identificados como aptos para una correcta ejecución de funciones para contribuir al diseño de la gestión, además se prioriza la prestación del servicio. Este estudio es cuantitativo no experimental y cualitativo con un tipo de investigación de campo, descriptiva y explicativa para la obtención de datos claros para obtener resultados reales con la aplicación de la encuesta como instrumento por ende los resultados fueron claros arrojando que la institución carece de comunicación, expresan que, si registran presupuesto para realizar funciones, por otro lado la ciudadanía si manifiesta tener un nivel bueno de satisfacción, en cuanto al tema competencia en cuanto TTTSV se registra que no cuenta con la capacidad para el control operativo, competencia otorgada por el Consejo Nacional de competencias (CNC).

Esta investigación es de gran importancia puesto que permite identificar los tipos de investigación que se encuentran alineadas a nuestro estudio para con ello conocer la realidad sobre la calidad del servicio y como las entidades deben enfocarse en el talento humano para que puedan ejercer mejor sus funciones.

Un sexto aporte a nuestra investigación se titula "Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar para fortalecer su Imagen Institucional" (León, 2018, como se citó en Reina y Torres, 2019). Este estudio es cualitativo no experimental de tipo descriptivo, documental y de campo, en donde se mide la calidad del servicio en el sector público. Esta investigación es de

mucha importancia para nuestro trabajo de investigación debido a que nos ayuda con un instrumento validado para medir la calidad del servicio en nuestra institución de estudio, lo que nos permite conocer la percepción ciudadana, en varios aspectos de la institución como lo es el talento humano, infraestructura, tecnología, entre otros.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Elementos Teóricos

#### 2.2.1.1. Nuevo Institucionalismo

El nuevo institucionalismo toma como objeto de estudio a la institución, es en este punto donde se identifica a la estructura estatal o también reconocida como política que fue creada con un propósito a la cual antecede a su vez una historia que la define y por tal permite el reconocimiento de acciones, operaciones e incluso su capacidad, a su vez el nuevo institucionalismo mantiene su enfoque inductivo producto de la observación, dejando así que los hechos definan a la realidad. Entre los diversos institucionalismos se encuentra la ciencia de la administración, definida como sub área de las ciencias políticas que logra obtener un resultado al estudio de los acuerdos institucionales para la entrega de un servicio público (Marsh y Stoker, 1995).

Moyado (2013) explicó que la teoría institucionalista estudia la divergencia de las capacidades sin dejar de lado el poder en donde se da a relucir el comportamiento ciudadano bajo el poder de las instituciones, también recalca que mantiene un objeto de estudio de forma sistematizada con el fin de generar nuevas teorías recalcando a su vez el método de estudio basado en el descriptivo inductivo, con el propósito de garantizar una herramienta de largo alcance para concretar un análisis real y completo, en donde la observación mantiene un nivel sustancial.

El nuevo institucionalismo se muestra para dar cabida a otra forma de relacionar la institución y la sociedad, en donde se identifican las capacidades de la institución por medio del Estado. La creación de las instituciones surgen en función de solucionar los problemas que mantiene la sociedad con el fin de disminuir los actos de corrupción, permitiendo establecer el intercambio de información entre los actores que son reconocidos como el Estado y la sociedad, sin dejar de lado las capacidades de la institución para la distribución de recursos de manera equitativa en donde también se reconoce las reglas, mismas que hacen gran influencia sobre la

organización, aún más cuando se evidencia un sistema político que mantiene gran poder sobre el relacionamiento social, el comportamiento individual y más aún en el lado positivo o negativo que presenten las instituciones, situación con lo cual el nuevo institucionalismo establece reglas en la sociedad mientras se considera el equilibrio existente entre los actores (Moyado, 2013).

Se reconoce como la propuesta teórica dirigida por el nuevo institucionalismo al pensamiento marcado de que las instituciones conforman los reglamentos o pautas para regular la conducta ciudadana frente al gobierno, es decir, moldea el comportamiento de una manera directa con los individuos de un determinado territorio en donde su opinión y decisión muestran diferencia frente a un marcado sistema sociopolítico. Sin embargo no puede ser establecido de manera radical hasta qué punto las instituciones pueden normar, regular o modelar la conducta ciudadana para que su actuación se vaya apegada al respeto de las instituciones y se produzca un efecto garantista de poder sobre la sociedad, por otro lado lo que las instituciones pueden ofrecer para brindar un poder sobre la ciudadanía es la entrega de servicios de calidad no dejando de lado que la capacidad institucional se encuentra en juego para un correcto desenvolvimiento institucional frente al molde de conducta ciudadana (Guy, 2003).

2.2.1.2. Teoría de la Organización

La Teoría de la Organización se encuentra ligada a la Administración Pública y el análisis de las diferentes instituciones que conforman la organización estatal, por lo expresado esta teoría analiza de forma integral las dimensiones de una organización y para nuestro campo de estudio una organización pública, en este punto para tener un equilibrio y poder mantenerse en la sociedad debe tener aspectos como: un entorno vinculante para un buen funcionamiento, objetivos institucionales, una correcta estructura organizativa, recursos humanos especializados y suficientes, recursos económicos y de financiamiento pero también se debe mantener buenos procesos administrativos puesto que será identificado como el resultado a la buena interacción de las dimensiones ya expresadas.

Sin embargo, con el paso del tiempo también se ha tomado en cuenta que las instituciones únicamente no solo persiguen objetivos sino también pueden tener ideologías y realidades según el contexto en el que se desenvuelvan en donde las estrategias también le permiten mantenerse en la sociedad, situación que garantiza

la mejora de elementos y con ello su rendimiento frente a la necesidad de la ciudadanía (Martínez, 2006).

La organización permite identificar que no solo determinados elementos son de gran importancia y los restantes no, sino más bien permite aclarar que cada una de las dimensiones influye en el resultado de la institución y no solo institucional e incluso social porque el comportamiento institucional influye en la sociedad, por ello los objetivos particulares planteados permite un determinado progreso en la organización administrativa (Torres & Reina, 2019)

Por ello la importancia de esta teoría en la investigación porque permite determinar la relación existente de manera institucional frente a todos sus aspectos y capacidades para obtener un fin o un servicio, en donde solo su buen funcionamiento y organización permitirá brindar una perspectiva ciudadana de la labor de la entrega de un buen servicio.

2.2.1.3. La Nueva Gestión Pública

La Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP) surge en los años 80s como un modelo alternativo del Enfoque Gerencialista que representa al sector privado para lograr superar la crisis del modelo de gestión del sector público que a su vez produce desconfianza en la gestión pública, en donde expresa claramente que el componente interno de la gestión recae en la forma de organización y con ella en la administración del personal y la calidad de servicio entonces se convierte en un sistema de medición y evaluación que reconoce a la eficiencia y eficacia, además propone cambios para tener un mayor control político en donde prevalezca la transparencia y la buena imagen hacia los líderes políticos (Pollit y Bouckaert, 2000).

En un principio el objetivo de la NGP estaba encaminada a reducir el tamaño del Estado aplicando políticas neoliberales. Sin embargo, esta propuesta ha sido modificada con el tiempo y no solo busca específicamente reducir el tamaño del aparato estatal, actualmente se enfatiza más en señalar a la necesidad que mantienen los estados de ser más eficientes, más cercanos a los ciudadanos, que se trabaje en la capacitación de los funcionarios públicos, en la rapidez de respuesta de las instituciones y que las estructuras organizativas del estado puedan mostrar más flexibilidad y ser menos burócratas (Jácome, 2014). Para este proceso de mejoramiento del sector público, se proponen las denominadas cinco R de la NGP:

**Tabla 1**.Principios de la Nueva Gestión Pública

| | |
|---|---|
| Restructuración | - Eliminar todo aquello que no contribuye a la prestación del servicio.<br>- Planificar y establecer prioridades como lo es la calidad del servicio.<br>- Identificación de competencias centrales. |
| Reingeniería | - Se refiere a un cambio organizacional<br>- Aprovechar las tecnologías para promover un trabajo inteligente.<br>- Trabajar mejor, reduciendo el gasto. |
| Reinvención | - Orientar la planificación estratégica a largo plazo, con énfasis en los resultados.<br>- Se debe brindar a la ciudadanía servicios de calidad, incluso que se llegue a competir entre las instituciones públicas para brindar un mejor servicio. |
| Realineación | - La estructura organizacional debe estar alineada a cumplir con la estrategia que se ha propuesto.<br>- Se enfoca en los cambios internos de la organización. |
| Reconceptualización | - Mejorar desde cómo se estructuran los procesos hasta como se ejecutan.<br>- Las organizaciones deben adaptarse a la realidad social. |

**Fuente:** Elaboración propia en base Lawrence y Thompson 1999

Tomando en cuenta las cinco R de la Nueva Gestión Pública demostradas en la tabla N° 2, es relevante destacar que la NGP está enfocada a que los gobiernos brinden un servicio de calidad, teniendo un gran énfasis en la estructura de las organizaciones y de la misma manera en el desempeño de los funcionarios públicos; y así empezar a generar un valor público, para lograr esto es necesario trabajar por resultados, tomando en cuenta las estrategias del sector privado para conseguir una mejor gestión, denotando la importancia en los cuatro pilares fundamentales del sector público como lo es el talento humano, información, tecnología y el correcto manejo del presupuesto público.

Así también, esta teoría tiene como fin la creación de una nueva administración pública equipada y eficiente que permita la satisfacción ciudadana al menor precio

posible, de esta manera se pretende introducir factores que la ciudadanía pueda elegir sin dejar de lado el desarrollo de servicios de calidad (García, 2007).

La Nueva Gestión Pública integró la eficiencia y eficacia al sector público, en donde su orientación se enfoca en generar servicios para los habitantes de una nación. Con estas dos cualidades se busca cubrir las necesidades de los ciudadanos, por otro lado, la optimización de recursos estatales traerá como beneficio una máxima responsabilidad en la ejecución de las competencias que permite mejorar la entrega de los servicios, esto es posible cuando las entidades gubernamentales cuentan con una correcta estructura organizacional y una capacidad institucional adecuada.

La calidad del servicio se encuentra apegado a la NGP debido a que tiene como fin satisfacción de la ciudadanía garantizando mantener estabilidad tanto en la institución como en los ciudadanos respecto al servicio que preste una organización política. La calidad de un bien o servicio no solo requiere de una perspectiva, sino que a su vez contiene características que permiten captar la comprensión de la entrega del servicio, por tal el cliente o usuario encargado de realizar el servicio permitirá definir después una buena o mala experiencia sobre el servicio o producto, por lo cual este debe tomar en cuenta la satisfacción como uno de los principales puntos a discutir (Villalba, 2013, p.57).

La existencia de escenarios en los que puede ser identificado la calidad del servicio inicia desde diferentes posturas y elementos en donde no solo es calidad sino una calidad técnica que debe presentar un servicio, la calidad es un valor agregado para la organización o institución, esto sucede mientras se puede observar el proceso de producción en el servicio, de esta manera se encuentra en un eje tanto el consumidor y la organización, en donde al ser el servicio de carácter global y el consumidor de carácter universal será quien mantenga una perspectiva o emita un juicio para poder generar un resultado (Villalba, 2013, p.54).

Se puede decir que se habla de calidad cuando un producto o servicio logra verdaderamente satisfacer necesidades del beneficiario, cliente o usuario, por ello se trata de establecer un concepto de calidad total, en este punto se habla de la calidad del servicio o producto en un proceso ejecutado y por ende se toma en cuenta la satisfacción del cliente y sus expectativas, haciendo que en cualquier momento pueda tomar decisiones y actuar frente a una molestia en la entrega del servicio, mediante esta postura la calidad se centra en el cliente, por ello ha sido un

punto clave para el ámbito privado, sin embargo ha mostrado también relevancia en el ámbito público en donde la sociedad lo encuentra muy significativo para conseguir un desarrollo (Tonato, 2017, p. 34).

2.2.1.4. Teoría General de Sistemas

La Teoría General de Sistemas surge con los trabajos de Ludwing von Bertalanffy a partir de 1960, en donde entiende a un sistema como un conjunto organizado de partes que constituyen una totalidad unitaria, es la unión de varios elementos que al trabajar de forma coordinada tienen un mismo fin o propósito (Bertalanffy, 1989). Para Flores & Thomas (1993), expresan que "los sistemas se definen como tales en función de su auto-organización y la organización radica en el hecho de que ocurren interacciones entre los elementos y entre estos con el sistema mismo y con su entorno" (p. 121). Por ende, se puede expresar que esta teoría se encuentra en relación a la organización o institución, en donde también interviene los elementos tanto internos como externos para que este pueda tener un correcto funcionamiento.

La teoría general de los sistemas nace de una concepción orgánica, es decir de una fusión de los términos ordenada y organizada, dando como resultado que los organismos puedan ser vistos como sistemas abiertos que se pueden encontrar en permanente actualización y cambio con otros sistemas que fácilmente pueden ser vistos en el entorno por medio de interacciones complejas, dando como fruto que esta teoría se vuelve objetiva mediante la perspectiva integradora y holística, en donde se identifica que lo primordial es la interacción y comunicación entre los elementos del sistema (Viteri, 2015, p. 14).

Un sistema para su correcto funcionamiento debe contener por lo menos cuatro elementos básicos, menciona Melara (2021):

Entradas o suministros (inputs): Se refiere a todos los suministros del sistema, en donde se proporciona recursos para lograr cumplir su misión, es la fuerza de arranque del sistema donde se provee el material, estos pueden ser el recurso humano, dinero, infraestructura, materiales, equipos.

Procesamiento: Es el mecanismo donde se transforman las entradas en salidas, desde su organización hasta la transformación final para lo que fue creado el sistema, en este apartado la toma de decisiones es fundamental para cumplir con los objetivos planteados.

Salida o producto (outputs): es el resultado final del proceso de las entradas, sea este un bien o servicio producido por el sistema.

Retroalimentación (Feedback): Se refiere al método donde se controla el sistema con los resultados obtenidos de los outputs, con ello se pretende aportar información para realizar mejoras.

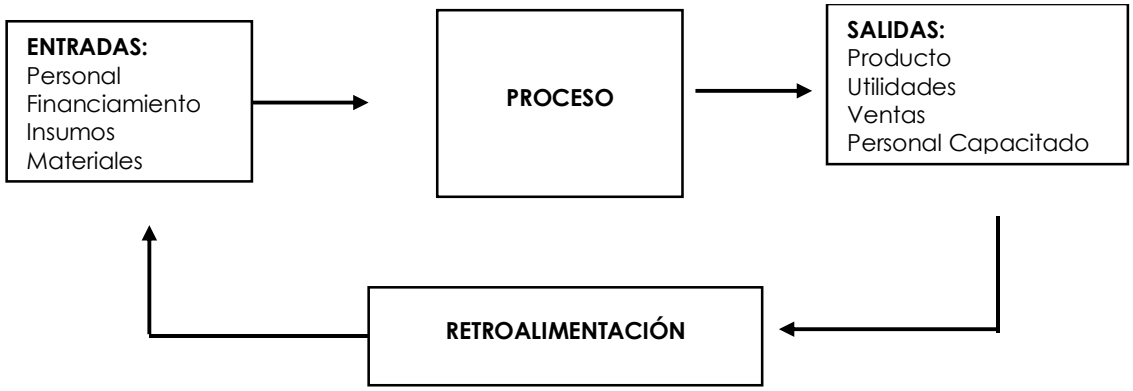


**Figura 1.** Elementos del sistema

**Fuente:** Enriquez (2014).

La teoría general de sistemas hace énfasis a un conjunto de cosas o elementos que al final la unión de todo ello permite lograr un mismo objetivo, siempre y cuando se trabaje de forma coordinada, empezando con los inputs que son elementos primarios que ingresan al sistema como puede ser el recurso humano, infraestructura, materiales, dinero, etc. Luego con ello se realiza un proceso, es decir se transforma las entradas para posteriormente llegar a las salidas o producto, que es el resultado final, este puede ser un bien o servicio, para terminar este ciclo es necesario que luego del producto final (outputs), se realice una retroalimentación que ayuda a los administradores a comprender el funcionamiento y de esta manera mejorar en ciertos aspectos en donde se ha encontrada deficiencias, emprendiendo nuevas acciones para mejorar la funcionalidad de la organización. (Peralta, 2016).

### 2.2.2. Conceptualización de la Capacidad Estatal

La capacidad institucional puede llegar a ser definida como una herramienta de poder para las instituciones, puesto que permite identificar el alcance y la capacidad para resolver las dificultades y necesidades que mantiene cada territorio con el fin de mantener no solo estabilidad sino un desarrollo bajo políticas que puedan regular la sana convivencia.

Se debe definir a la capacidad institucional como la habilidad que tienen las

instituciones públicas de poner en ejecución las políticas públicas que mantengan un alto valor social, de esta manera se puede identificar a los problemas públicos que necesitan una respuesta inmediata. Se debe puntualizar que, tanto la capacidad estatal como las políticas públicas se encuentran en función a resolver un objetivo general con acciones o decisiones dentro de un territorio para una activación política de grupos sociales, ideologías y la intervención del poder (Repetto, 2004).

Otra forma de definir la capacidad institucional puede ser como la destreza de las instituciones públicas para lograr objetivos o metas que se les ha asignado de forma interna o externa, por ende, de este punto parte los factores de dominación que la institución puede llegar a tener como: capacidad humana, las competencias legales asignadas, legitimidad, los recursos de organización y de acción sobre un territorio. La capacidad no puede ser medida o identificada en los resultados obtenidos sino más bien en las condiciones e instrumentos que se presenta a la hora del logro de los mismos. Se debe recalcar que la capacidad se puede reconocer como un atributo en donde se necesita la cooperación y el cumplimiento de forma voluntaria de los ciudadanos de dicho territorio (Bertranou, 2015).

La capacidad estatal puede mostrar su área de ejecución, es decir ámbitos en donde su intervención es considerada esencial como lo es en la creación de políticas, programas y proyectos. Uno de los puntos esenciales para la capacidad es mantener áreas técnico- administrativos que se encuentran dentro de la institución puesto que así se logra establecer y mantener la ley y el orden, en otras instancias como el área de la economía territorial y el sistema político social que se encuentran por fuera de la institución permiten reconocer la capacidad de orden sobre lasociedad (Repetto, 2004).

Según Completa (2017), la capacidad institucional que tienen las instituciones son precisamente necesarias, vitales para su existencia y suficientes para el logro de objetivosy metas, lo que significará confiabilidad ante la sociedad, por lo contrario, si la institucióno cuenta con la capacidad y peor aún mantiene déficit en procesos de gestión su actividad será deficiente y dará lugar a la afectación directa en la creación de políticas públicas eficaces y eficientes que debe mantener una entidad gubernamental a la hora de ejercer su autoridad.

2.2.2.1. Conceptualización de dimensiones de la Capacidad Institucional

Las dimensiones de la capacidad institucional no se encuentran definidas de manera específica, puesto que varios teóricos han considerado diferentes dimensiones en donde las instituciones estatales pueden mantener estas capacidades ya sea por ley o por atribuciones, tras el estudio de varias dimensiones se destacan las siguientes:

Según Baracat (2019), manifiesta que mediante varias acepciones de conceptos recalca dos de importancia como: la capacidad política y la capacidad administrativa, sin embargo,no desconoce la existencia de otros términos definidos por otros estudios.

Por ende, las capacidades descritas por demás estudios se encuentran ligados a las dimensiones ya expresadas, en relación a lo mencionado se tomará diferentes autores que brindarán un concepto para cada dimensión.

A) Capacidad política

La capacidad política es conocida como la capacidad que mantienen las autoridades de una institución para generar atención a un problema de los conocidos grupos mayoritarios de la sociedad para la toma de decisiones que logren satisfacer sus necesidades involucrando directamente al poder de los actores y de la entidad, se toma atención al papel que desempeñan los altos mandos estatales que mantienen dicho poder puesto que este sale del estado mismo, de la sociedado del ambiente que los rodea, todo esto con el fin de sumar acuerdos que permitan mantener estabilidad en donde también interviene el sector socioeconómico, otro de los puntos que genera expectativa es que la capacidad política también se encuentra ligada al manejo de relación existentes en los actores políticos, es decir se reconoce la acción estatal en torno a la solución de problemas de magnitud para reconocer su grado de poderante la sociedad (Repetto, 2004).

B) Capacidad Administrativa

Según Rosas (2019), la capacidad administrativa de una institución puede ser vista desde una perspectiva micro y meso, por ende, esta capacidad toma como uno de sus ejes las destrezas que tiene la institución para crear su respuesta de acción, incluyendoa su vez el nivel micro que va de la mano con el talento humano y en

cuanto al nivel meso toma la funcionalidad de la organización formando de esta manera al factor humano como un recurso que permite avanzar la organización para determinar sus funciones y además se encuentren acorde al éxito de cada acción o política creada. Recalca que los recursos humanos están en función de la gestión y van en coordinación de acciones a fin de resolver un problema, este personal cuenta con un nivel operativo o directivo que definirá la idoneidad y aceptación del perfil.

Por otro lado, en el nivel meso se examina la organización analizando a las entidades operantes para evaluar respectivamente su eficiencia y eficacia en niveles como: reconocimiento como de la sociedad y de las demás organizaciones y la cooperación y coherencia de los capitales.

Mediante las diferentes capacidades ya plasmadas en la investigación parte el direccionamiento para determinar a la capacidad institucional que deben mantener los GAD. Según el Consejo Nacional de Competencias (2014), constituye el "conjunto de condiciones y potencialidades organizacionales de un GAD para impulsar el buen vivir en su territorio mediante el ejercicio de sus competencias, facultades y prestación de servicios de manera eficaz, eficiente, participativa, transparente y articulada" (p. 10).

#### 2.2.2.2. Dimensiones de la Capacidad institucional según el Consejo Nacional de Competencias

El Consejo Nacional de Competencias (2014), explica que las capacidades institucionales que mantiene cada nivel de gobierno ha sido producto de la descentralización estableciendo que la capacidad institucional es desarrollada conforme lo necesite cada territorio. En la presente investigación se establece 3 tipos de capacidades que por consiguiente mantienen su definición y son principales para el objeto de estudio desarrollado.

**Capacidad en la Gestión Administrativa**

La capacidad Administrativa está establecida en la identificación de la eficiencia y la efectividad que mantiene la institución para la ejecución de herramientas, planes y programas en torno al desarrollo organizacional, ejecución de procedimientos de contratación pública, control interno del manejo de

procedimientos generales, inclusión de herramientas tecnológicas para la entrega de un servicio de calidad (Consejo Nacional de Competencia, 2014).

**Capacidad en la Gestión Financiera**

La capacidad financiera identificada en los GAD es como se puede evidenciar la ejecución de los recursos económicos en este nivel de gobierno, además de identificar la administración de tributos, autosuficiencia, presupuestos que se encuentran alineados a la inversión de la obra pública, la capacidad municipal para enfrentarse a los gastos generados por la institución esto mediante ingresos propios y el área financiera de la institución, sistema financiero sustentable (Consejo Nacional de Competencia, 2014).

**Capacidad en la Gestión Operativa**

La capacidad operativa en los GAD se encuentra establecida en ser identificada como la capacidad de operar frente a las realidades de cada municipalidad sin dejar de lado la forma característica de cada institución, eficacia, valores institucionales, procesos de trabajo establecidos, recursos humanos técnicos, estructura del GAD que toma en cuenta para llevar a cabo la entrega de servicios públicos (Consejo Nacional de Competencias, 2014).

**Tabla 2.** Dimensiones y niveles de la capacidad institucional

| Dimensión | Nivel | Componentes |
|---|---|---|
| Capacidad Gestión Administrativa | -Micro (Talento Humano) | -Herramientas de desarrollo organizacional<br>-Plan de formación y capacitación continua<br>-Contratación Pública<br>-Herramientas tecnológicas(e-goverment) |
| Capacidad Gestión Operativa | -Meso (Resultado de la entrega del servicio) | -Eficacia<br>-Número de usuarios atendidos<br>-Recursos humanos técnicos<br>-Infraestructura |
| Capacidad Gestión Financiera | -Meso (Uso de recursos económicos) | -Eficiencia<br>-Autosuficiencia<br>-Gestión Tributaria<br>-Inversión en Obra Pública<br>-Sistema de gestión financiera |

**Fuente.** Consejo Nacional de Competencias (2014)

2.2.2.3. Metodología para la asignación de modelos de gestión

El Consejo Nacional de Competencias para la ejecución de la competencia de TTTSV designa un diferente modelo de gestión a cada GAD municipal o metropolitano de acorde a las necesidades territoriales, según tres criterios:

**a) Criterios para establecer un modelo de Gestión de los GAD en TTTSV**

Cada GAD municipal y metropolitano tiene características diferentes en TTTSV, en donde cada uno de ellos puede asumir el modelo de gestión que le corresponde, se debe considerar que se designaron algunos aspectos como lo son "la población, el número de vehículos, tasa de motorización, densidad poblacional, cabeceras cantonales cercanas a su cabecera provincial, entre otros". (Consejo Nacional de Competencias, 2014).

**b) Experiencia de los GAD en la competencia**

El segundo criterio que se toma en cuenta para la distribución de los tres modelos de gestión a cada GAD, es la experiencia que tiene cada uno en TTTSV, haciendo referencia a la capacidad operativa en los aspectos de planificación, regulación y control.

**c) Requisito de sostenibilidad**

La sostenibilidad económica es un factor sustancial para brindar los servicios de revisión y matriculación vehicular, debido a que los procesos que existen de por medio requieren de una gran inversión, se debe tomar en cuenta la construcción la infraestructura e implementación de tecnología que cada modelo de gestión lo requiera, por lo cual para que un GAD Municipal o metropolitano cumpla con este requisito en el cantón se deben encontrar al menos 15.000 vehículos como parque automotor.

**Tabla 3.** Modelos de gestión para la competencia de TTTSV

| Modelo de gestión A | Modelo de gestión B | Modelo de gestión C |
|---|---|---|
| Tiene la facultad de planificación, regulación, control, gestión y productos en todos los ámbitos de la competencia. | Reciben todos los productos y servicios dispuestos en la matriz de productos y servicios, excepto el control operativo en la vía pública | Todos los servicios y productos mencionados, excepto el control operativo en la vía pública y el servicio de matriculación |

**Fuente.** Elaboración propia en base CNC 2014

Los modelos de gestión establecidos en el Consejo Nacional de Competencia para los gobiernos municipales, determinan el nivel de capacidad para cada municipio, esto se debe a que con cada modelo que mantenga la institución intervienen características tanto de infraestructura, en el tema de capacidad la operatividad, financiera y administrativa, áreas que muestran la manera y forma de solventar las necesidades de cada cantón en referencia a la competencia de TTTSV y la responsabilidad que conlleva ejercer la misma.

### 2.2.3. Calidad del Servicio Público

No se puede hablar de una definición clara y pura de la calidad en el servicio público, por lo cual su definición se manejará bajo distintos pensadores, sin embargo, podría ser definido el servicio público como una actividad técnica que se encuentra destinada a satisfacer las necesidades de las personas quienes los usan y estos deben encontrarse de manera uniforme y por tal continua, por otro lado también es reconocido como un régimen jurídico del derecho ordinario, que por medio de la administración pública se ejerce mediante particulares facultativos y estos deben de encontrase en beneficio puro sin discriminación alguna (Ruiz, 2020).

El servicio público debe ser reconocido bajo cualquier aspecto de manera universal, es decir sin que este pueda ser producto de una afectación o se puede o en el peor de los casos bajo un acto de discriminación, la administración pública es la que puede hacer uso de sus facultades para lograr la entrega del servicio, este no solo se encuentra como una entrega natural y pura, sino que también hace uso de las dependencias sobre quiénes les permite realizar este procedimiento de entrega.

La calidad en la prestación de un servicio público no hace referencia solo a la obligación de entregar un bien o servicio, por el contrario, para hablar de calidad se debe hacer referencia a la aceptación por parte del ciudadano para que se legitime este proceso, por ende, es necesario que las instituciones públicas se dediquen a hacer énfasis desde la atención de la ventanilla hasta el proceso de entrega del servicio, es decir que exista una receptividad entre el usuario y el servidor público. Rodríguez, Burguete y Valiño (2010) afirman que "La percepción ciudadana se da mediante algunas dimensiones, no se basan únicamente en una, es decir que la percepción de calidad depende de múltiples factores" (p. 142).

Denotando que los ciudadanos tienen varias maneras de apreciar si el servicio que recibe es o no de calidad. Para Rodríguez, Burguete y Valiño (2010), las dimensiones

más apropiadas a analizar son: la experiencia del servicio, confiabilidad institucional y satisfacción del usuario siendo factores de percepción ciudadana para definir la calidad en el servicio público, en este caso en la competencia de TTTSV del GADIP del Cayambe.

**Tabla 4.** Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos

| Calidad del servicio | Confiabilidad de respuesta | Experiencia del Servicio |
|---|---|---|
| Receptividad | Compresión administrativa | La accesibilidad del servicio |
| Credibilidad en la prestación | Competencia del personal | El nivel de comunicación |
| Formalidad y Responsabilidad | Cortesía y amabilidad del personal | Capacidad de respuesta |
| | | Seguridad y aspectos tangibles |

**Fuente.** Datos obtenidos de (Rodríguez, Burguete y Valiño, 2010, como se citó en Reina y Torres, 2019).

Las tres dimensiones presentadas por los autores mencionados contienen a su vez un número de indicadores que ayudan a medir la calidad que presta un servicio, por lo cual, es necesario entender a qué se refiere cada uno de ellos.

**Tabla 5.** Nivel Técnico para la evaluación de un servicio de calidad

| | |
|---|---|
| La accesibilidad del servicio | El servicio debe ser accesible de manera que todos los usuarios lo puedan usar, aquí interviene los horarios (accesibles para la ciudadanía), sistemas de comunicación, las instrucciones de formularios deben ser claros, y el coste sea mínimo. |
| Nivel de comunicación | El lenguaje debe ser adecuado a los usuarios en la prestación del servicio. |
| Capacidad de respuesta | Las necesidades presentadas deben ser atendidas de manera inmediata |
| Seguridad y aspectos tangibles | La institución debe brindar confianza a los ciudadanos y sus bienes tangibles sean de calidad |

**Fuente.** Datos obtenidos de (Rodríguez, Burguete y Valiño, 2010, como se citó en Reina y Torres, 2019).

**Tabla 6.** *Nivel Funcional para la evaluación de la calidad del servicio*

| | |
|---|---|
| La compresión administrativa | Los procedimientos deben ser más sencillos, mejorar la calidad de información y si es necesario aumentar. |
| Competencia del personal | La capacitación al recurso humano es un factor primordial en la prestación de un buen servicio |
| Cortesía y amabilidad del personal | El trato hacia el usuario es fundamental |

**Fuente.** Datos obtenidos de Rodríguez, Burguete y Valiño (2010)

**Tabla 7**. Nivel General para la evaluación de un servicio de calidad

| | |
|---|---|
| Receptividad del servicio | Participación del ciudadano en el proceso de generación de un servicio |
| Credibilidad en la prestación | El grado de confianza que inspiran los funcionarios y la misma organización, también se refiere al trato igualitario en la gestión de requerimientos. |
| Formalidad en la prestación | Cumplir con lo prometido, trabajar con consistencia y precisión |

**Fuente.** Datos obtenidos de Rodríguez, Burguete y Valiño (2010)

Cada una de estas dimensiones e indicadores de medición de calidad son de gran importancia para lograr satisfacción ciudadana y por ende generar un servicio de calidad en materia de TTTSV por el Municipio de Cayambe, tomando en cuenta que para que esto sea posible, la institución debe contar con capacidad institucional, caso contrario no se podría cumplir estos estándares de medición de la calidad, provocando que no se pueda hablar de una buena gestión al no contar con las herramientas necesarias como lo es la capacidad financiera, operativa y administrativa.

## 2.3 MARCO LEGAL

Para la construcción del marco legal, se tomó en cuenta la pirámide de Kelsen, entendiéndola como una jerarquía normativa que distingue de manera sencilla que

norma predomina sobre las demás. De esta manera los documentos legales utilizados en la elaboración del marco legal se encuentran detallados en la pirámide jerárquica.

**Figura 2.** Pirámide de Kelsen

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador año 2008

La actual Constitución del Ecuador pone un verdadero énfasis a la descentralización apareciendo este término por primera vez en una carta magna, de manera clara y objetiva el Art. 1 expresa que el Ecuador es un estado que está establecido a manera de república y se administra de forma descentralizada.

De la misma manera el Art. 242**.** dice que "el estado ecuatoriano se constituye en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales" Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 242). Teniendo en cuenta que el nivel regional se encuentra en la ley, pero aún no se lo aplica, con esto se deja a un lado al modelo de centralización que no tenía resultados y tampoco era viable que el gobierno maneje todo el territorio nacional con esto se logra una asignación de competencias de manera obligatoria a estos diferentes niveles, entendiendo que esto beneficia directamente a los ciudadanos porque las diferentes necesidades la podrán gestionar en su territorio.

El artículo 264 menciona las competencias exclusivas de los GAD municipales en el cual se detalla que serán los "gobiernos cantonales los encargados de planificar, regular y controlar el tránsito en su territorio" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 264). De esta manera los GAD cantonales deberán cumplir con

las competencias designadas porque ahora no tienen la facilidad de acoger solamente las competencias de su preferencia, por el contrario, la misma ley les atribuye funciones en sus respectivas jurisdicciones. Con el propósito de brindar un servicio de calidad, el artículo 315 permite la creación de empresas públicas para brindar un servicio eficiente que genere satisfacción ciudadana.

### 2.3.2. Código Orgánico De Organización Territorial Descentralización y Autonomía

El COOTAD entra en vigencia en el país en el año 2010 como una necesidad de los GAD en tener autonomía política, administrativa y financiera para no depender totalmente del gobierno nacional en el desarrollo de su localidad. Este Código determina el modelo de descentralización obligatoria y continua, mediante el sistema nacional de competencias, pero eso no quiere decir que todos los niveles van a trabajar solo en sus competencias exclusivas porque también existen las competencias concurrentes, es decir que existe una coordinación entre todos los niveles para el ejercicio de algunas competencias.

El COOTAD establece las competencias exclusivas de los GAD municipales las cuales están enfocadas en acciones que deben realizar los municipios para cubrir la demanda ciudadana. Las competencias son asignadas por la Constitución, la ley y las señaladas por el CNC y se "ejercen mediante sus facultades que son las atribuciones que confiere la ley para el ejercicio de una competencia de cualquier nivel de gobierno" (Art. 55).

El artículo 130 específica la designación de la competencia de TTTSV a los GAD municipales, siendo esta una de las competencias exclusivas que debe ejercer este nivel de gobierno, detallando las responsabilidad, administración y gestión de toda la competencia.

### 2.3.3. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

Se estipula la aplicación y su ámbito en 3 ejes contemplados en la competencia de TTTSV, dentro de este cuerpo legal existen diferentes apartados referentes a la investigación. El art. 30 específica a los GAD municipales, en el presente estudio, el GADIP de Cayambe asumirá la potestad de controlar, regular, planificar el TTTSV dentro de sus respectivos municipios, también se ejerce regulaciones, siempre y cuando la entidad sea informada y cumpla con la ley.

La presente ley en el art. 30.5 detalla los diecinueve ítems sobre los GAD y sus determinadas competencias, en donde se identifica de gran relevancia a los acuerdos que se deben planificar con la ANT para establecer proyectos técnicos sobre la revisión técnica vehicular.

### 2.3.4 Ley Orgánica de Empresas Públicas

El artículo 4 menciona que "las empresas públicas son entidades de propiedad del Estado conforme a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, son personas jurídicas de derecho público y cuentan con patrimonio propio" (Ley Orgánica de Empresas Públicas, Art. 4). De la misma manera cuentan con autonomía financiera, presupuestaria, económica, de gestión y administrativa.

Según la Ley Orgánica de Empresas Públicas (2017), el objetivo de estas instituciones es "promover el proceso integral, equilibrado, descentralizado y desconcentrado del Estado, con ello contribuye a lograr la satisfacción ciudadana" (Art. 2). Asegurando que el servicio público sea efectivo con equidad social.

Estas entidades se rigen por algunos principios como lo son "eficiencia, obligatoriedad, accesibilidad, universalidad, calidad, precios equitativos, seguridad, y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos" (Ley Orgánica de Empresas Públicas, Art. 3). Por lo que la naturaleza de las empresas públicas es el mejorar en la entrega de servicios públicos y por lo tanto la satisfacción de los usuarios.

### 2.3.5 Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe

La EPMMC se crea en el año 2017 con el fin de ejercer la competencia de TTTSV, el articulo 3 menciona los objetivos principales de esta institución como lo es planificación, organización, regulación, la gestión y administración del TTTSV a nivel cantonal en concordancia con las políticas de la ANT y el GADIP Municipio de Cayambe, por lo que el ejercicio de las facultades designadas a esta competencia la realiza esta institución, el fin de la creación de esta institución es acercar el servicio al usuario y con ello brindar un servicio de calidad.

# III. METODOLOGÍA

## 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

### 3.1.1. Enfoque

En el presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque mixto, es decir, se obtuvieron datos cualitativos y cuantitativos, información apropiada y precisa para lograr un análisis sobre la capacidad institucional que mantiene la entidad y cómo influye en la calidad del servicio, para lo cual, la perspectiva ciudadana permitió conocer la realidad sobre esta incidencia. Los instrumentos utilizados fueron la entrevista y encuesta determinando así la investigación explicativa y descriptiva. Así se demostró la situación sobre la realidad de la prestación de servicios en la competencia exclusiva de TTTSV que brinda el Municipio de Cayambe a través de la EPMMC frente a la percepción ciudadana en la utilización de los mismos.

El enfoque cualitativo se aplicó para describir la realidad sobre la capacidad institucional que mantiene el municipio de Cayambe a través de la EPMMC, abarcando las diferentes dimensiones que llevaron a concretar un análisis del contexto situacional frente a la entrega del servicio, para ello se utilizó el instrumento de la entrevista, garantizando de esta manera un análisis en su contexto real. Bernal (2016) expresa que el enfoque cualitativo se encuentra comprendido por distintas formas como símbolos y expresiones que permiten su interpretación con el fin de explicar la comprensión subjetiva que ayude a transmitir el fondo relevante de las diferentes realidades referente al objeto de estudio, los cuales pueden ser: personal, social, estructural, etc. Para lo cual el análisis del comportamiento se convierte en el complemento de un estudio cuantitativo

El enfoque cuantitativo para la presente investigación fue de gran importancia puesto que ayudó a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, mediante la encuesta aplicada en base a un instrumento anteriormente validado para medir la calidad del servicio, según Hernández, Fernández y Baptista (2017), el enfoque cuantitativo "utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la

medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (p. 4).

Se tomó como referencia el trabajo sobre "Calidad del servicio en el GAD del cantón San Miguel de Bolívar para fortalecer su imagen institucional" (León, 2018, como se citó en Reina y Torres, 2019). Dicho estudio contribuyó en el área metodológica, debido a que se realizó un modelo de encuesta basándose al modelo SERVQUAL, modelo validado internacionalmente y utilizado en investigaciones actuales para la identificación de un servicio de calidad.

La investigación de Reina y Torres (2019), "La descentralización de la competencia de TTTSV y la calidad del servicio" (p. 1). Utilizan este modelo propuesto por León (2018), el cual permitió obtener datos cuantitativos confiables para la tabulación del instrumento en donde se identificó la calidad del servicio en una escala del 1 al 5, siendo 1 la insatisfacción del usuario y 5 la mayor satisfacción ante el servicio recibido.

### 3.1.2. Alcance de Investigación

La presente investigación tuvo un alcance descriptivo y explicativo de carácter no experimental para definir los campos de estudios analizados, es decir las variables no son objeto de manipulación directa sino más bien que se encuentran ya establecidas como lo es la capacidad institucional que mantiene la EPMCC y la calidad del servicio que es emitido por la institución.

#### 3.1.2.1. Descriptiva

La investigación descriptiva busca especificar las diferentes dimensiones tanto a personas como a procesos que se encuentran sometidos a los diferentes análisis para una mayor explicación en el contexto en el que se lleve la investigación (Guía Metodológica para la Preparación del Trabajo de Integración Curricular (TIC) con Enfoque de Investigación, 2020).

La investigación tiene un alcance descriptivo, porque busca la representación de las diferentes realidades y cómo se relacionan frente al tema de estudio, que en este caso fue identificado en las dimensiones en las que interfiere la capacidad institucional como el área operativa, financiera y administrativa y su cohesión con la calidad del servicio.

3.1.2.2. Explicativa

El alcance explicativo, hace referencia a la relación que existe entre conceptos, es decir, pretende entregar una explicación del porqué se efectúan situaciones en donde intervienen casos, sucesos o fenómenos que se encuentran dentro del estudio (Hernández, Baptista y Sampieri, 2017).

En referencia a lo expuesto, la presente investigación es explicativa debido a la relación que se establece entre la capacidad institucional que mantiene la EPMMC y cómo influye en el servicio que se entrega a los usuarios de la competencia de TTTSV, es decir una relación causa-efecto.

3.1.3. Tipos de investigación

3.1.3.1. Investigación de Campo

Según Arteaga (2022), este tipo de investigación tiene el objetivo de interactuar con los individuos y recopilar datos que sirvan para obtener resultados de la investigación, tales pueden ser mediante las entrevistas cualitativas y las encuestas a las personas que se desee conocer su opinión, estos datos obtenidos influyen en la calidad de la investigación.

Por su parte la investigación de campo describe el proceso que permitió obtener datos reales, este tipo de investigación fue utilizado a la hora de aplicar la entrevista y las encuestas a los diferentes ciudadanos debido a que se realizó en el lugar de estudio para la recolección de información, por ello su importancia porque se trabajó directamente con los involucrados, es decir los usuarios de los servicios de la competencia de TTTSV, personal que brindó datos fiables de su experiencia en el servicio, así como también la interrelación directa con los servidores públicos que brindaron información acerca de la capacidad institucional que mantiene el municipio de Cayambe a través de la EPMMC para brindar un servicio de calidad.

3.1.3.2. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica o documental tiene como fin realizar la revisión de todo el material adquirido referente al tema de investigación, toma como base la selección de fuentes de información (Matos, 2018).

Por lo expuesto, la investigación bibliográfica es de gran importancia en la presente investigación debido a que se utilizaron varias fuentes de información que permitieron

recolectar datos valiosos referente a la revisión teórica, así como también el número de usuarios, capacitaciones y demás aspectos de la EPMMC.

## 3.2. IDEA A DEFENDER

La capacidad institucional del Municipio de Cayambe incide en la calidad de servicios ofertados en la competencia de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

## 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de Variables

### Variable Independiente

La variable independiente para el presente caso se enfocó en la capacidad institucional que tuvo como fin explicar y describir el objeto de estudio en la investigación, por lo cual genera y explica los cambios en la variable dependiente, puesto que mediante la capacidad institucional que mantiene el GADIP de Cayambe a través de la EPMMC en la competencia TTTSV varía la calidad del servicio (Espinoza, 2018).

### Variable Dependiente

La variable dependiente se modifica por la acción de la variable independiente, razón por la cual, en la presente investigación la calidad del servicio de la competencia de TTTSV varía dependiendo a la capacidad institucional que tuvo el GADIP de Cayambe en la EPMMC, siendo esto, uno de los factores principales que determine la buena calidad de sus servicios (Espinoza, 2018).

La capacidad institucional es uno de los factores más relevantes para poder brindar un servicio de calidad, en vista de que, si existe un mal funcionamiento dentro de la capacidad institucional identificado en las dimensiones: operativa, administrativa o financiera, el servicio que se ofrece no va a tener una buena percepción ciudadana, es por ello que si algo falla internamente se verá reflejado en el descontento de los usuarios, por lo cual se entiende que la capacidad institucional tiene estrecha relación con la calidad del servicio que entrega la EPMMC.

3.3.2 Operacionalización de variables

**Tabla 8.** *Operacionalización Variable Independiente*

| Variable Independiente | Definición | Dimensión | Indicador | Ítem | Técnica | Instrumento |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Capacidad institucional en la competencia de tránsito transporte terrestre y seguridad vial** | La capacidad institucional es la aptitud de las instituciones públicas para alcanzar objetivos o metas que ya le han sido asignados de forma interna o externa, por ende , de este punto parte los factores de dominación que la institución puede llegar a tener como: capacidad humana, las competencias legales asignadas, legitimidad, los recursos de organización y de acción sobre un territorio (Bertrau, 2015) | Capacidad Financiera | - Eficiencia | 1. ¿Cuáles son los procedimientos utilizados para la recaudación y gastos efectuados por la EPMMC? | Entrevista no estructurada | Guía de preguntas (Anexo Nº5) |
| | | | - Autosuficiencia | 2. ¿Cómo se estructura la gestión financiera de la EPMMC y esta es autosuficiente? | | |
| | | | - Inversión en obra pública | 3. ¿Cómo se destina los recursos en gastos de inversión y corriente relacionados con las competencias de la EPMMC en referencia a lo que menciona la Ley Orgánica de Empresas Públicas, art 42, Capitulo II Financiamiento? | | |
| | | | - Sistema de Gestión financiera | 4. ¿De qué manera está conformado el presupuesto de la EPMMC, que permita ejecutar una eficiente gestión financiera? | | |
| | | Capacidad Operativa | - Eficacia | 5. ¿Cuál es el proceso para la asignación de turnos, en los diferentes servicios prestados en la EPMMC? | | |
| | | | - Número de usuarios atendidos satisfactoriamente en la EPMC | 6. ¿Cómo se mide el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | públicos prestados por la EPMMC? |
| | | - Recursos humanos especializados | 7. ¿La EPMMC cuenta con servidores públicos capacitados y pertinentes a las áreas que desempeñan? |
| | | - Infraestructura de la EPMC | 8. ¿La EPMMC cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para los servicios ofertados? |
| | Capacidad Administrativa | - Aplicación de herramientas de desarrollo organizacional | 9. ¿Qué tipo de herramientas de desarrollo organizacional maneja en la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe? |
| | | - Plan de formación y capacitación continua | 10. ¿La EPMMC cuenta con un plan de capacitación para sus funcionarios en cada una de sus áreas y como se encuentra estructurado? |
| | | - Contratación Pública | 11. ¿Cómo se realiza el seguimiento y control a los diferentes procedimientos de contratación pública en la EPMMC? |
| | | - e-goverment | 12. ¿Cuáles son las herramientas y mecanismos tecnológicos que utiliza la EPMMC en los procesos de entrega de servicios? |

**Tabla 9.** *Operacionalización Variable Dependiente*

| Variable Dependiente | Definición | Dimensión | Indicador | Ítem | Técnica | Instrumento |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Calidad del Servicio** | Se refiere al cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar algún tipo de servicio. La calidad de un servicio solo es posible medirla a partir de las impresiones y opiniones que se hacen los clientes fieles o potenciales (Ruiz, 2020). | Satisfacción del usuario | -Receptividad del servicio | 1. ¿Recibe una atención cordial y oportuna en los servicios solicitados a los funcionarios de la EPMMC?<br>2. ¿Observa demora en los trámites y servicios prestados por la institución? | Encuesta | Cuestionario (Anexo N°4) |
| | | | -Credibilidad de la prestación | 3. ¿El tiempo empleado en realizar su trámite en la EPMMC es el adecuado?<br>4. ¿El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor? | | |
| | | | -Formalidad y Responsabilidad | 5. ¿Considera que el personal que realiza los trámites en la EPMMC brinda un servicio de calidad?<br>6. ¿El personal de la EPMMC dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente? | | |
| | | Imagen Institucional | - Comprensión administrativa | 7. ¿La correcta gestión del GADIP Cayambe se ve reflejada en el manejo y funcionamiento de la EPMMC?<br>8. ¿La comunicación por parte de la EPMMC es eficiente, y mantiene informado periódicamente a los usuarios para minimizar conflictos? | | |
| | | | - Competencia del personal | 9. ¿El personal debe ser capacitado periódicamente en | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | temas relacionados al servicio y atención al cliente?<br>10. ¿Ha sido encuestado de forma periódica sobre el servicio que entrega la EPMMC? |
| | | - Cortesía y amabilidad del Personal | 11. ¿Los funcionarios de la institución muestran amabilidad y estar dispuestos ayudar y prestar un servicio requerido?<br>12. ¿Los servicios recibidos por parte de la institución han mejorado considerablemente? |
| Experiencia del servicio | | - Accesibilidad del servicio | 13. ¿Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio? |
| | | - Nivel de comunicación | 14. ¿Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de la EPMMC? |
| | | - Capacidad de respuesta | 15. ¿El personal que labora en la EPMMC tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se les hace? |
| | | - Seguridad y aspectos tangibles | 16. ¿Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad?<br>17. ¿El personal de la EPMMC le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites? |

**Fuente.** Elaboración propia en base a (León, 2018, como se citó en Reina y Torres, 2019).

## 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

La presente investigación aplicó métodos de estudio como: el inductivo, deductivo, analítico y sintético que permitieron identificar el objeto del mismo, basado en herramientas que se encuentran descritas en el presente capítulo que permitieron tomar en cuenta a las variables planteadas en la investigación.

3.4.1. Métodos

3.4.1.1. Método Inductivo

El método inductivo según Jiménez (2017) "es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento general, que refleja que hay en común en los fenómenos individuales" (p.10).

Este método se utilizó en razón que, se inició por las premisas específicas como lo es la indagación a través de la observación, respuestas de entrevistas y encuestas, revisión bibliográfica y la unión de todo ello permitió conclusiones generales de la investigación. Además, se analizó del aparataje institucional específicamente a una institución que entrega servicios públicos pero que a su vez requiere de diferentes componentes que le permiten entregar un servicio de calidad, por medio de la perspectiva ciudadana sobre el servicio en el área de la competencia de TTTSV que permitió determinar si se mantiene o no calidad del servicio.

3.4.1.2 Método Deductivo

El método deductivo utiliza el razonamiento basado en una teoría, en donde el investigador pretende poner a prueba una hipótesis para determinar un resultado final, es decir, la hipótesis elegida se encuentra basada en la realidad de la situación, esta debe ser comparada y a fin a la teoría escogida porque de esta surge lo que se va a determinar en cuanto al contexto de la realidad en la que se encuentra el estudio, para después con el tiempo de la investigación se terminará la aceptación o el rechazo de la hipótesis planteada según el resultado obtenido (Hernández, Baptista y Sampieri, 2017).

Con este método se determina la calidad de servicio que presta la EPMMC para ser contrastada con la capacidad institucional tanto financiera, administrativa y operativa que mantiene la entidad, esta realidad claramente permite entender como es el verdadero funcionamiento de los servicios, la perspectiva ciudadana también es de gran importancia porque permite alimentar el razonamiento para

lograr aceptar o rechazar la hipótesis que fue generada al inicio de la investigación en la cual se hace referencia en cuanto a mayor capacidad mejor entrega de servicios.

3.4.1.3. Método Analítico

El método analítico se utilizó para diferenciar los elementos sobre la competencia de TTTSV y la capacidad institucional que se encuentra en función de la entrega de servicio, permitiendo de esta manera analizar los datos estadísticos obtenidos de las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, determinado las acciones que realizó el GADIP Cayambe a través de la EPMMC para mantener en correcto funcionamiento la competencia.

3.4.1.4. Método Sintético

Este método aportó a la construcción de conclusiones y recomendaciones, basándose en el análisis, el procesamiento de datos, los resultados y la discusión desarrollada durante la investigación arrojando un resultado que particularmente fue determinado mediante la cohesión de todos los elementos ya descritos, según Reyes et al. (2022) este método permite la reconstrucción de un todo en base a cada elemento identificado para integrar o determinar información que resulta relevante.

3.4.2. Técnicas de recolección de datos

3.4.2.1. Encuesta

Se utilizó un cuestionario anteriormente validado, mismo que tenía como propósito conocer la perspectiva ciudadana de los servicios que oferta la competencia de TTTSV, la encuesta es un instrumento que facilita la recopilación de información, en donde se abarca una serie de preguntas que tiene como finalidad averiguar la opinión en algún asunto en específico, en este caso este instrumento se ajusta a nuestra variable dependiente "calidad del servicio", así como también ciertos aspectos en la capacidad institucional, es por ello que las encuestas van dirigidas a los usuarios de la EPMMC, quienes hicieron uso de los servicios de esta entidad, brindando criterios válidos para cumplir con el objetivo de esta investigación.

3.4.2.2. Entrevista

La entrevista realizada permitió aclarar dudas y obtener información más detallada sobre las diferentes dimensiones de la capacidad institucional. En el presente caso la entrevista fue semiestructurada y se fue aplicada a la jefa financiera por disposición del gerente general, esta técnica fue de mucha importancia para recabar información sobre la capacidad institucional que mantiene la EPMMC y cuál es la incidencia en la calidad de los servicios, las respuestas emitidas permitieron identificar como se encuentran las dimensiones en el área operativa, financiera y administrativa.

3.4.3. Instrumentos de investigación

3.4.3.1. Cuestionario

Este instrumento en la actualidad es el más empleado por las investigaciones, según Hernández, Baptista y Sampieri (2017), el cuestionario permite la recolección de datos de un tema específico manteniendo preguntas abiertas o cerradas, es decir consiste en realizar un conjunto de preguntas respecto a un tema establecido, en la presente investigación se utiliza al realizar preguntas a la ciudadanía que puedan determinar la calidad de servicio que reciben por parte de la EPMMC.

3.4.3.2. Guía de entrevista

La guía de entrevista como su nombre lo indica es una guía que según Hernández, Baptista y Sampieri (2017), permite lograr una comunicación más efectiva entre el entrevistado y entrevistador gracias a las preguntas ya generadas con anterioridad con respecto a un tema, para la presente investigación se utiliza la guía de entrevista que se encuentra apegada a solventar el tema de la capacidad institucional de la EPMMC con el propósito de enriquecer la investigación de forma correcta y objetiva.

## 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para el desarrollo de este estudio se elaboró la encuesta y la entrevista no estructurada, lo que permitió la identificación de la capacidad institucional y su efecto en la calidad de los servicios de la competencia de TTTSV.

La encuesta se aplicó a los usuarios de la EPMMC, que es la institución que ejerce la competencia de TTTSV, con la finalidad de conocer cuál fue su experiencia al utilizar los servicios. Por otro lado, la entrevista se realizó a la Ingeniera Paola Zapata, jefa financiera de la EPMMC, quien aportó con información precisa acerca de la capacidad institucional que mantiene la institución.

3.5.1. Población y muestra

- Población

Se pudo definir como población a los usuarios de la EPMMC debido a que los trámites se realizan en una zona definida, es decir la ubicación de la empresa, por lo cual se identifica como población finita, los datos que permitieron reconocer el número total de usuarios fueron tomados del informe de rendición de cuentas del año 2021 publicado en la página oficial de la institución, lo cual permitió tomar como referencia para el año de estudio al número total de usuarios de los servicios ofertados.

Definición de la población

El presente estudio identificó a la población total con su sigla N, de donde se obtuvo los datos correspondientes a los usuarios de las cuatro áreas en los servicios de la competencia TTTSV de la EPMMC.

**Tabla 10.** Servicios de la EPMMC

| **Servicios** | **Usuarios Año 2021** |
|---|---|
| Matriculación | 17598 |
| Revisión Técnica Vehicular | 22179 |
| Certificaciones o Títulos Habilitantes | 3226 |
| Seguridad Vial | 3549 |
| Total | 46552 |

**Fuente:** Elaboración Propia en base a los informes de rendición de cuentas de la EPMMC (2021)

- Muestra

El muestreo consistió en seleccionar partes de un conjunto, de manera que se pudo identificar lo más representativo con el fin de cumplir con las características del estudio, que en este caso fueron los diferentes usuarios que utilizaron los servicios que ofertó la EPMMC en el año año 2021, su fin fue, contribuir con criterios debido a la experiencia y constante uso de los servicios ofertados por la EPMMC.

- Método Probabilístico- Estratificado

Este método fue utilizado debido a que la muestra incluyó subgrupos específicos o también llamados (estratos) de los elementos principales de estudio, estos estratos pueden ser identificados con características específicas que lo diferencie el uno del otro "urbano, rural, nivel de instrucción, año académico, carrera, sexo, grupo étnico, edad, paridad, en donde cada estrato para obtener el tamaño de la muestra se puede utilizar el muestreo aleatorio o sistemático" (Espinoza, 2016, p. 4).

El método fue de gran ayuda para la investigación puesto que facilitó identificar la muestra y posterior a ello se utilizó la segmentación para lograr establecer a los usuarios de la EPMMC en los diferentes servicios. A su vez se realizó un muestreo estratificado probabilístico aleatorio simple, el cual permite que cualquier usuario de la EPMMC tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, con el fin de proporcionar información, por lo cual para obtener el número de muestra adecuada se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{No^2Z^2}{(N-1)E^2+o^2Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población finita total, el cual es 46.552 usuarios

σ = 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

$$n = \frac{46.552x(0.5)^2(1.96)^2}{(46.552-1)(0.05)^2+(0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = \frac{44.708,54}{117.37}$$

$$n = 382$$

Entonces se obtiene como resultado que, para el presente estudio, con el objetivo de recopilar suficientes datos con información exacta y concreta se tuvo que aplicar 382 encuestas que fueron destinadas a los usuarios de los servicios en la EPMMC, con el fin de conocer la perspectiva ciudadana lo mismo que permitió comprender la situación real sobre su experiencia al hacer uso de los servicios identificados en la siguiente tabla que también especifica su muestra.

**Tabla 11.** Estratificación de los servicios de la EPMMC

| Servicios | Población | Porcentaje | Muestra |
|---|---|---|---|
| Matriculación | 17598 | 38% | 145 |
| Revisión Técnica Vehicular | 22179 | 48% | 183 |
| Títulos Habilitantes | 3226 | 7% | 25 |
| Seguridad Vial | 3549 | 8% | 29 |
| Total | 46552 | 100% | 382 |

El cuadro mantiene la especificación sobre la muestra que fue identificada para cada servicio que se oferta en la EPMMC, es por ello que gracias a los métodos probabilístico y estratificado se obtiene de la población real de cada servicio el número específico de encuestas a ser aplicadas en la población, este número de muestra fue objetiva y brindó el soporte y la información adecuada para determinar el análisis final sobre la perspectiva de los usuarios frente a la calidad de los cuatro servicios mencionados.

Para los títulos habilitantes se identifica la población que es parte de las cooperativas o compañías del cantón, debido a que requiere de una certificación de sus permisos de operación, cambios de socio o de unidad al momento de realizar matriculación vehicular, documentos que son requisitos para que se efectué el servicio con normalidad, siendo así únicamente el grupo ya especificado perteneciente al servicio público quién puede dar su percepción sobre la calidad de servicio que es recibido en la entidad.

Las encuestas en el área de seguridad vial, fueron aplicadas a las personas, representantes, socias y demás de las diferentes compañías y cooperativas del cantón Cayambe, dicha población tuvo una capacitación sobre el manejo y buen uso de las señaléticas, seguridad vial y atención al cliente, la capacitación fue efectuada por los funcionarios de la EPMMC con el fin de mantener orden en el cantón, menos conflicto en las vías y más seguridad al volante en el año 2021, información de calidad debido a que en el presente año no se realizó un evento de igual similitud.

Los resultados obtenidos que se presentarán a continuación son la muestra de la aplicación de forma correcta y acertada de los instrumentos, la información

plasmada fue obtenida por la entrevista semiestructurada hacia el personal designado por el Gerente general, en este caso fue dirigido a la Ing. Paola Zapata, jefa del Área Financiera de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe, para la entrevista se aplicó la técnica del análisis utilizando el software Atlas. ti.

Para el segundo instrumento que fue la aplicación de encuestas a la ciudadanía con el fin de identificar su perspectiva frente a la calidad de servicio, se utilizó el programa SPSS, el cual permitió ingresar los datos correspondientes para determinar así el análisis de cada una de las tablas y las figuras que fueron representadas por los porcentajes para identificar claramente las respuestas de la ciudadanía.

# IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. RESULTADOS

### 4.1.1. Resultados del Primer Objetivo

Para la obtención de este primer resultado, ha sido de gran utilidad analizar la entrevista, en donde los diferentes datos obtenidos en cada una de las respuestas emitidas por la Ing. Paola Zapata, Jefa del Área Financiera de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe referente a capacidad institucional, permitió que se pueda reflejar el desarrollo de las áreas operativa, administrativa y financiera de la EPMMC, áreas que mediante las respuestas permitieron comprender que son parte fundamental para que la empresa logre la entrega de servicios de calidad bajo su propio concepto institucional.

En el siguiente cuadro se detalla como la entrevista permitió reconocer la capacidad institucional que mantiene la entidad, así como también los factores que permiten el desenvolvimiento de las mismas.

**Tabla 12.** *Identificación de la capacidad institucional de la EPMMC*

| Capacidad Institucional identificada en la versión de la entrevistada | Identificación de elementos importantes en la entrevista |
|---|---|
| **Las siguientes respuestas permitieron demostrar puntos elementales para alimentar las diferentes áreas que mantiene la EPMMC a la hora de ejecutar la competencia de TTTSV.** | |
| **Capacidad Administrativa** | - Gestión administrativa frente a la asignación de recursos del municipio para generar estabilidad en la empresa. |

| | |
|---|---|
| | - Para establecer mediante la reglamentación de la ANT los rubros para la asignación de recursos.<br>- Creación y ejecución de encuestas que determinen la calidad del servicio.<br>- Creación de un proceso estable de rotación del personal para la atención de fin de semana.<br>- Creación de reglamento interno para establecer la capacitación constante de los trabajadores. |
| **Capacidad Financiera** | - Identificación de ingresos con el fin de realizar gastos y programas de inversión.<br>- Administración de ingresos de la ANT debido a que la empresa recibe un porcentaje de las matrículas.<br>- Planificación directa entre el Plan Anual de Contratación y el Plan Operativo Anual para identificar necesidades institucionales.<br>- Mantiene gastos de inversión establecidas en el 60% que reglamenta la ley. |
| **Capacidad Operativa** | - Adquisición de máquinas para la RTV para el parque automotor.<br>- Revisión técnica vehicular con utilidad para la generación de ingresos propios.<br>- Contratación de empresa para la generación de turnos para la atención del servicio de matriculación vehicular.<br>- Creación y manejo de manual descriptivo de perfil de puestos referente al talento humano para la empresa. |

Debido a la explicación de la tabla, se puede entender que la capacidad institucional de la EPMMC se encuentra establecida en tres áreas tal y como está expuesto, por ende, cada área mediante la respuesta mantiene factores que permiten generar espacios para que la entidad pueda desenvolverse frente a los servicios públicos que oferta.

4.1.2. Resultados del Segundo Objetivo

**Tabla 13.** Trámites realizados en la EPMMC

**Marque con una X el trámite que realizó:**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Matriculación Vehicular | 145 | 38,0 | 38,0 | 38,0 |
| | Revisión Técnica Vehicular | 184 | 48,2 | 48,2 | 86,1 |
| | Títulos Habilitantes | 25 | 6,5 | 6,5 | 92,7 |
| | Seguridad Vial | 28 | 7,3 | 7,3 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

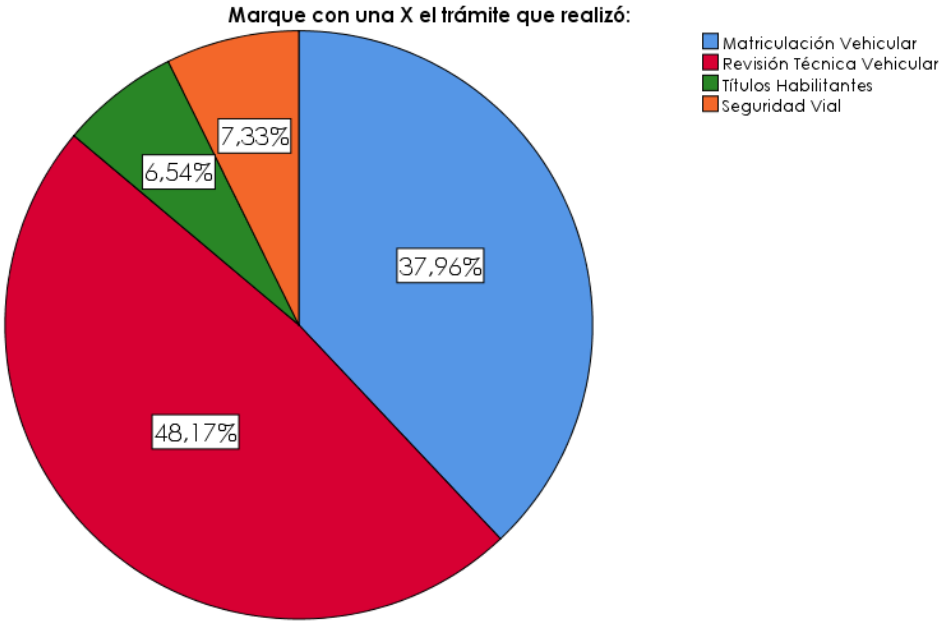


**Figura 3.** Trámites realizados en la EPMMC.

La figura 3 muestra un gráfico circular de los resultados arrojados en el programa SPSS, dirigida a los 382 usuarios que realizaron los diferentes trámites en la EPMMC, representando así el total de la muestra, el gráfico se divide en servicio y cantidad de la siguiente manera: Matriculación Vehicular 145, Revisión Técnica Vehicular 184, Títulos Habilitantes 25 y Seguridad Vial 28, siendo la RTV el servicio a donde más acudieron los usuarios con un 48,17% reflejando así a casi la mitad de trámites realizados, por otro el trámite que menos se realizó fue títulos habilitantes con 6,54%.

**Tabla 14.** Atención cordial y oportuna

**¿Recibe una atención cordial y oportuna en los servicios solicitados a los funcionarios de la EPMMC?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 12 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| | En desacuerdo | 56 | 14,7 | 14,7 | 17,8 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 85 | 22,3 | 22,3 | 40,1 |
| | De acuerdo | 151 | 39,5 | 39,5 | 79,6 |
| | Totalmente de acuerdo | 78 | 20,4 | 20,4 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

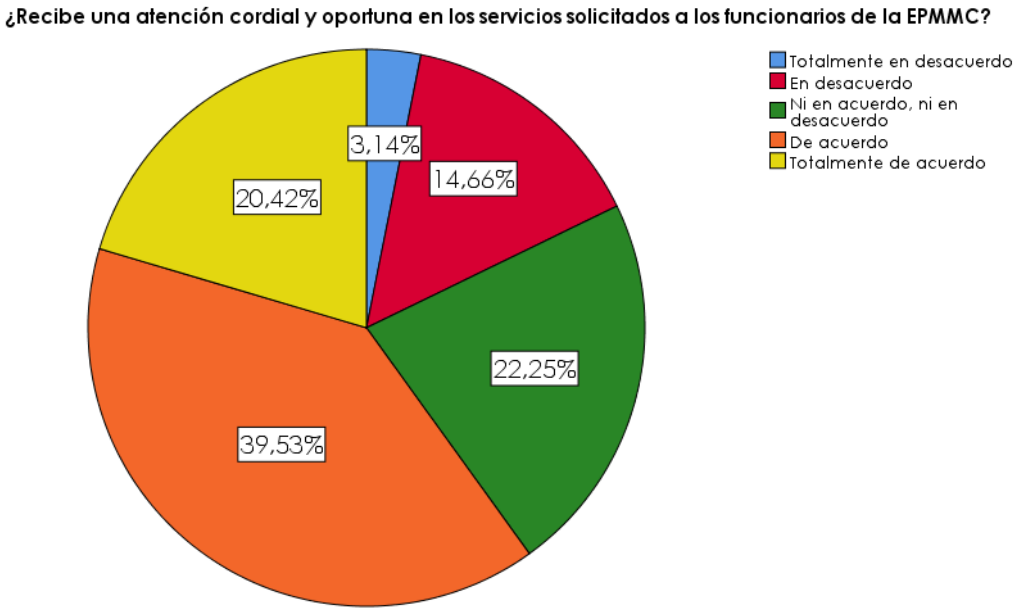


**Figura 4.** Atención cordial y oportuna

La figura 4 tiene el propósito de expresar el grado de atención cordial y oportuna en los servicios solicitados en la EPMMC, el cual refleja como resultado que el 39,53% está de acuerdo con la atención recibida, por su parte el 20,42% está totalmente de acuerdo y tan solo un 3,14% totalmente en desacuerdo, de esta manera se evidencia que la mayoría de usuarios reciben una atención cordial y oportuna en los servicios solicitados a los funcionarios de la EPMMC.

**Tabla 15.** Demora en los trámites

**¿Observa demora en los trámites y servicios prestando por la institución?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 32 | 8,4 | 8,4 | 8,4 |
| | En desacuerdo | 41 | 10,7 | 10,7 | 19,1 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 108 | 28,3 | 28,3 | 47,4 |
| | De acuerdo | 118 | 30,9 | 30,9 | 78,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 83 | 21,7 | 21,7 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

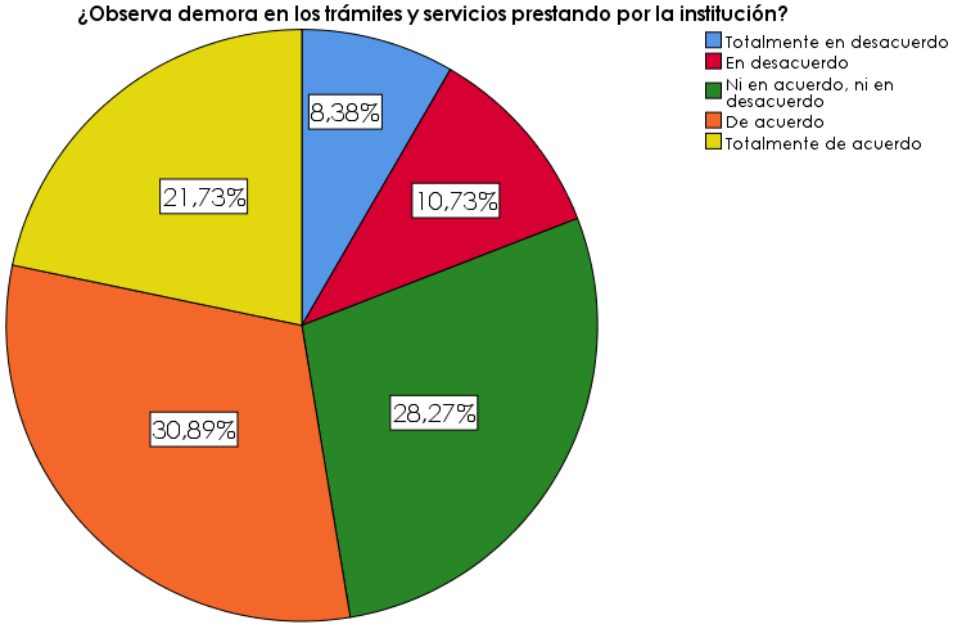


**Figura 5.** Demora en los trámites

La figura 5 tiene como fin identificar demora en los trámites y servicios que presta la institución, teniendo como resultados que el 30,89% está de acuerdo en que existen demora en los trámites y un 21,73% totalmente de acuerdo, reflejando así que más de la mitad de usuarios encuestados observó demora en los trámites que se realizaron en la EPMMC.

**Tabla 16**. Tiempo empleado en el trámite

**¿El tiempo empleado en realizar su trámite en la EPMMC es el adecuado?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 20 | 5,2 | 5,2 | 5,2 |
| | En desacuerdo | 84 | 22,0 | 22,0 | 27,2 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 87 | 22,8 | 22,8 | 50,0 |
| | De acuerdo | 118 | 30,9 | 30,9 | 80,9 |
| | Totalmente de acuerdo | 73 | 19,1 | 19,1 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

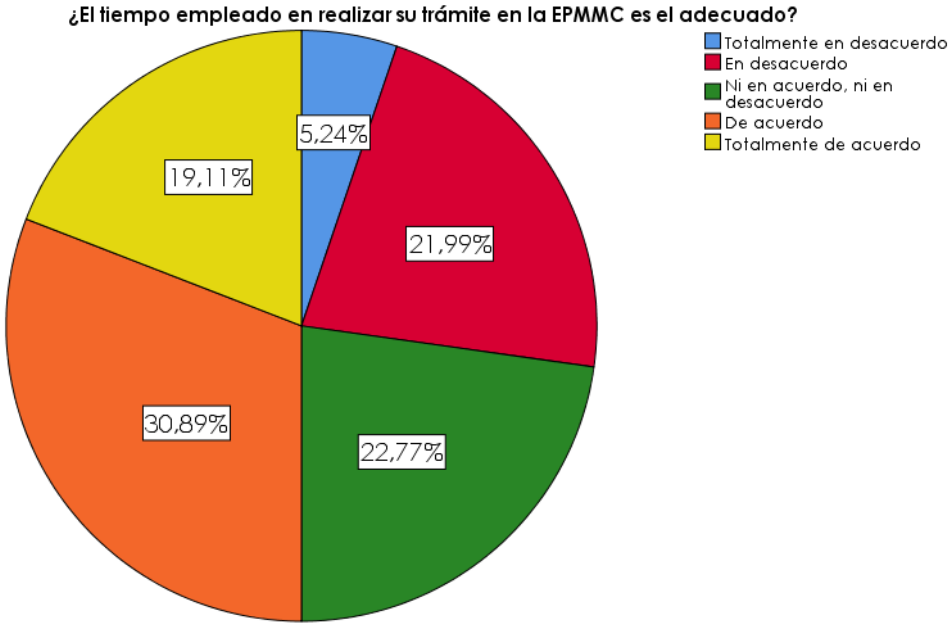


**Figura 6.** Tiempo empleado

La figura 6 muestra un gráfico circular para conocer si al realizar el trámite EPMMC fue el apropiado, mostrando que la mayoría de usuarios que representan el 30,89% está de acuerdo con el tiempo empleado, mientras que el 22,77% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 21,99% en desacuerdo, por lo cual se puede identificar que la mayoría de usuarios está conforme con el tiempo que se emplea para realizar trámites en la empresa.

**Tabla 17.** Lugar para esperar el turno

**¿El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 27 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | En desacuerdo | 70 | 18,3 | 18,3 | 25,4 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 69 | 18,1 | 18,1 | 43,5 |
| | De acuerdo | 142 | 37,2 | 37,2 | 80,6 |
| | Totalmente de acuerdo | 74 | 19,4 | 19,4 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

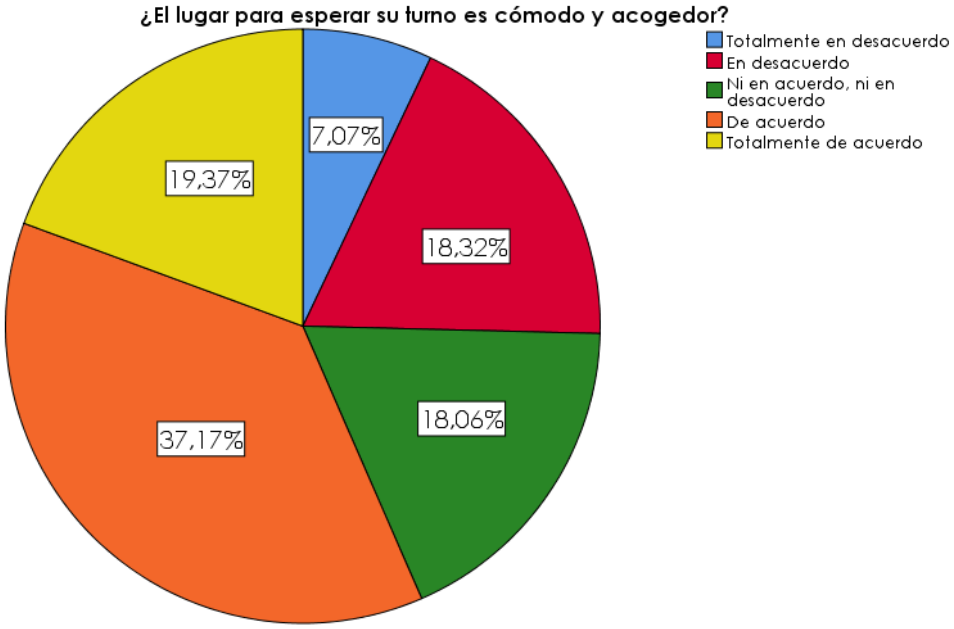


**Figura 7.** Lugar para esperar el turno

La figura 7 representa la conformidad que tienen los usuarios en el lugar para esperar el turno, demostrando que el 37,17% están de acuerdo con el lugar en el que tienen que esperar para ser atendidos, mientras que el 19,37% están totalmente de acuerdo, con lo cual se observa que más de la mitad de los usuarios están conformes con el lugar destinado para esperar su turno.

**Tabla 18.** El personal de la EPMMC brinda un servicio de calidad

**¿Considera que el personal que realiza los trámites en la EPMMC brinda un servicio de calidad?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 19 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | En desacuerdo | 51 | 13,4 | 13,4 | 18,3 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 97 | 25,4 | 25,4 | 43,7 |
| | De acuerdo | 133 | 34,8 | 34,8 | 78,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 82 | 21,5 | 21,5 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

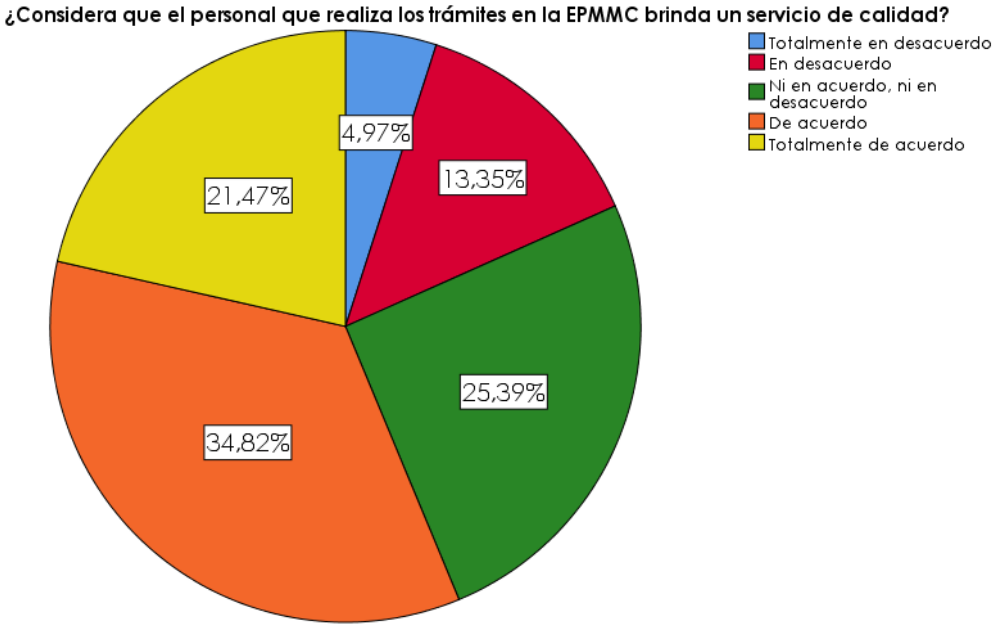


**Figura 8.** El personal de la EPMMC brinda un servicio de calidad

La figura 8 representa el porcentaje que los usuarios de la EPMMC consideran que el servicio recibido por el personal es de calidad, en el cual se puede evidenciar que el 34,82% está de acuerdo y el 21,47% totalmente de acuerdo, por otra parte, un gran porcentaje como es el 25,39% se mantiene en una posición neutral, por lo cual se observa que la mayoría de usuarios consideraron que los funcionarios que realizan los trámites en la EPMMC brindan un servicio de calidad.

**Tabla 19.** Organización interna

**¿El personal de la EPMMC dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| | En desacuerdo | 57 | 14,9 | 14,9 | 18,8 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 95 | 24,9 | 24,9 | 43,7 |
| | De acuerdo | 152 | 39,8 | 39,8 | 83,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 63 | 16,5 | 16,5 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

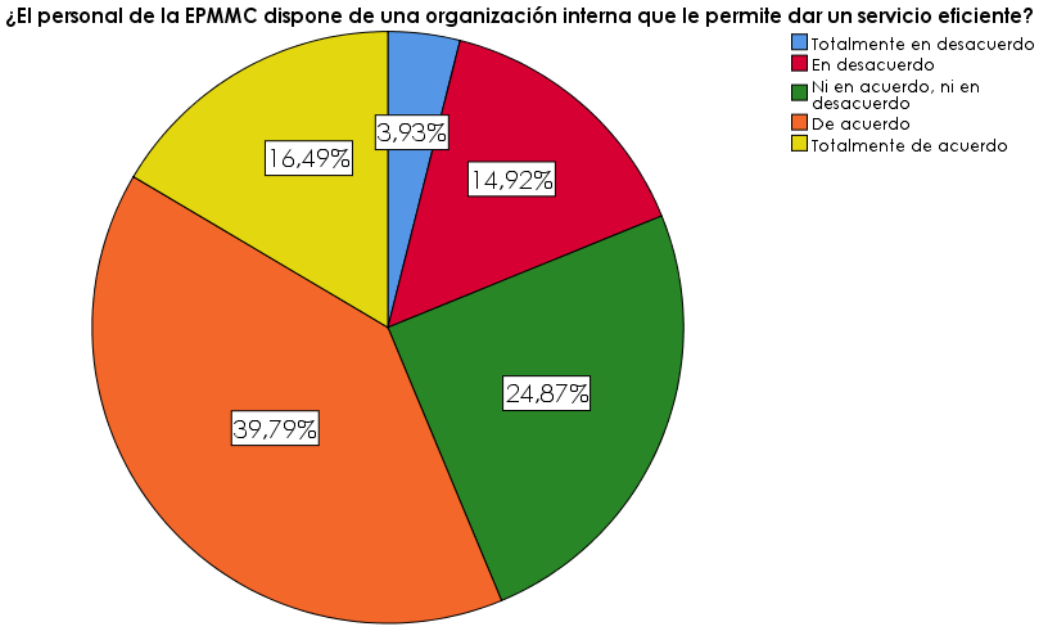


**Figura 9.** Organización interna

La figura 9 muestra un gráfico circular de la organización interna del personal de la EPMMC, que nos muestra que el 39,79% de los encuestados están de acuerdo, y el 16,49% totalmente de acuerdo, con lo que se puede observar que para los encuestados en su mayoría la muestra de eficiencia en el servicio es el buen ambiente laboral, el correcto desempeño de funciones de los colaboradores y el manejo ordenado de situaciones propias con la atención y servicio al usuario.

**Tabla 20**. Conocimiento y capacidad para responder preguntas

**¿El personal que labora en la EPMMC tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| | En desacuerdo | 42 | 11,0 | 11,0 | 15,2 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 96 | 25,1 | 25,1 | 40,3 |
| | De acuerdo | 144 | 37,7 | 37,7 | 78,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 84 | 22,0 | 22,0 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

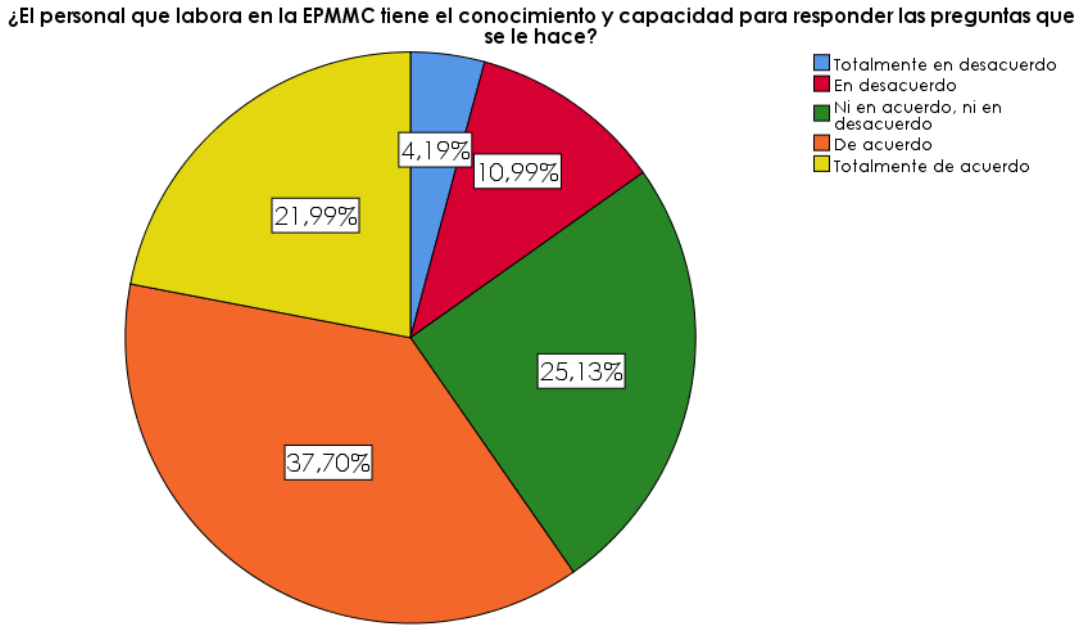


**Figura 10.** Conocimiento y capacidad para responder preguntas

La figura 10 hace referencia al conocimiento y capacidad del personal para responder preguntas, teniendo como resultado que el 37,70% de los encuestados está de acuerdo y el 21,99% totalmente de acuerdo, de esta manera se observa que, según los encuestados, los funcionarios que trabajan en la EPMMC mantienen el conocimiento y la capacidad para responder a las preguntas que los usuarios les realizaron.

**Tabla 21.** Servicio de forma honesta y cuidadosa

**¿El personal de la EPMMC realiza el servicio de forma honesta y cuidadosa?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 26 | 6,8 | 6,8 | 6,8 |
| | En desacuerdo | 37 | 9,7 | 9,7 | 16,5 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 92 | 24,1 | 24,1 | 40,6 |
| | De acuerdo | 149 | 39,0 | 39,0 | 79,6 |
| | Totalmente de acuerdo | 78 | 20,4 | 20,4 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

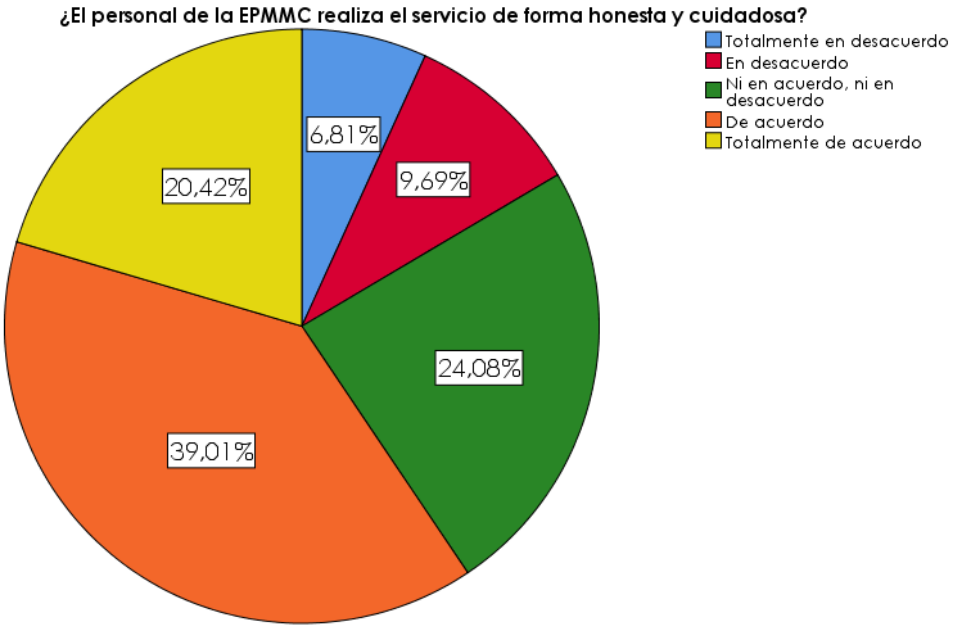


**Figura 11.** Servicio de forma honesta y cuidadosa

La figura 11 representa a los 382 usuarios que respondieron a este cuestionario, el 39,01% consideraron que están de acuerdo que los funcionarios de la EPMMC ejecutan un servicio de forma honesta y cuidadosa, el 20,42% totalmente de acuerdo, por lo que se puede evidenciar que más de la mitad de usuarios de la EPMMC recibieron los diferentes servicios de una manera correcta.

**Tabla 22.** Seguridad y confianza

**¿El personal de EPMMC le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 17 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | En desacuerdo | 45 | 11,8 | 11,8 | 16,2 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 94 | 24,6 | 24,6 | 40,8 |
| | De acuerdo | 121 | 31,7 | 31,7 | 72,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 105 | 27,5 | 27,5 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

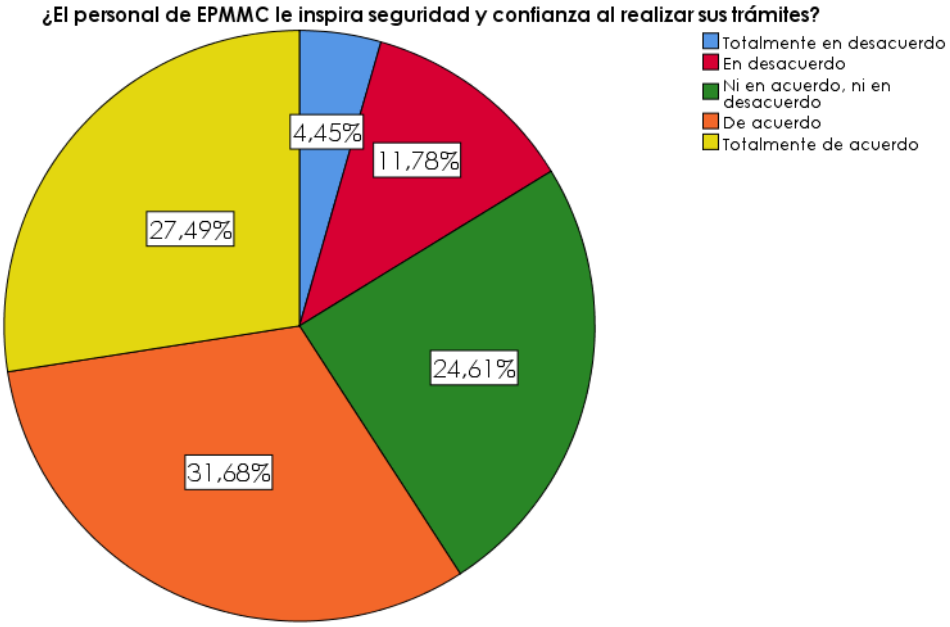


**Figura 12.** Seguridad y confianza

La figura 12 representa que gran cantidad de encuestados están de acuerdo que los funcionarios de la EPMMC inspiran seguridad y confianza al ejecutar los trámites, con un 31,68% y el 27,49% totalmente de acuerdo, con lo que se puede observar que la mayoría de usuarios sienten seguridad y confianza en el personal de la EPMMC al momento de realizar sus diferentes trámites.

**Tabla 23.** Instalaciones físicas y equipos

**¿Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 35 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| | En desacuerdo | 48 | 12,6 | 12,6 | 21,7 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 122 | 31,9 | 31,9 | 53,7 |
| | De acuerdo | 111 | 29,1 | 29,1 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 66 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

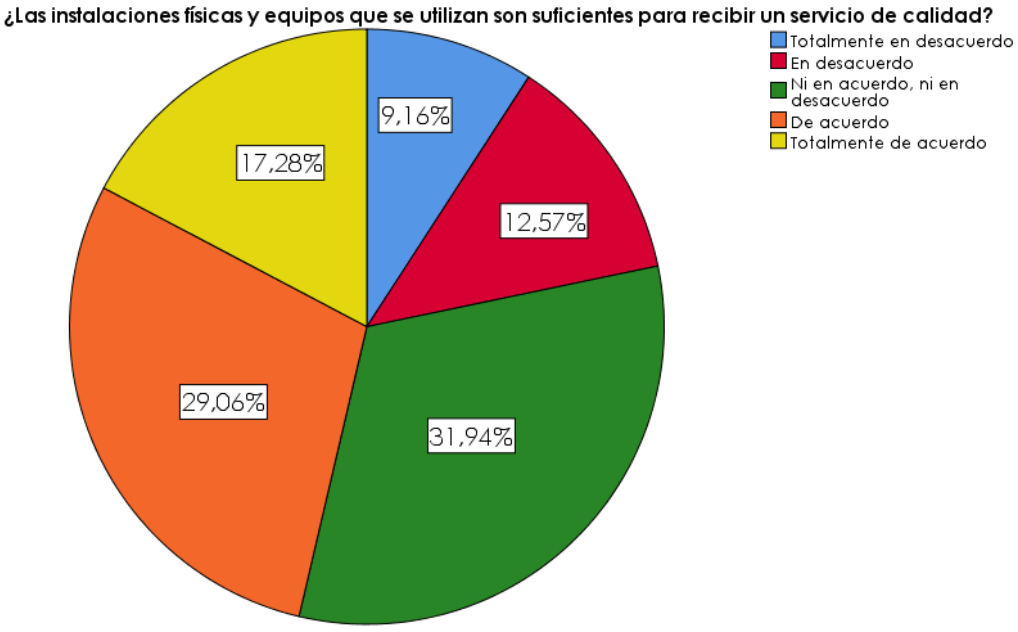


**Figura 13.** Instalaciones físicas y equipos

En la figura 13 se detalla el porcentaje de aprobación de los usuarios de la EPMMC acerca de sus instalaciones físicas y equipos, teniendo como resultado que la mayoría de usuarios mantienen una decisión neutral con un 31,94% del total de encuestados, el 29,06% están de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo, con estos datos se puede observar que los usuarios mantienen un grado no tan alto de conformidad con los equipos y la instalación que se utiliza, los mismos que desde su percepción no les permite recibir los servicios de la manera más adecuada.

**Tabla 24.** Turnos y favoritismo

**¿Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 29 | 7,6 | 8,2 | 8,2 |
| | En desacuerdo | 49 | 12,8 | 13,8 | 22,0 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 60 | 15,7 | 16,9 | 39,0 |
| | De acuerdo | 131 | 34,3 | 37,0 | 76,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 85 | 22,3 | 24,0 | 100,0 |
| | Total | 354 | 92,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 28 | 7,3 | | |
| Total | | 382 | 100,0 | | |

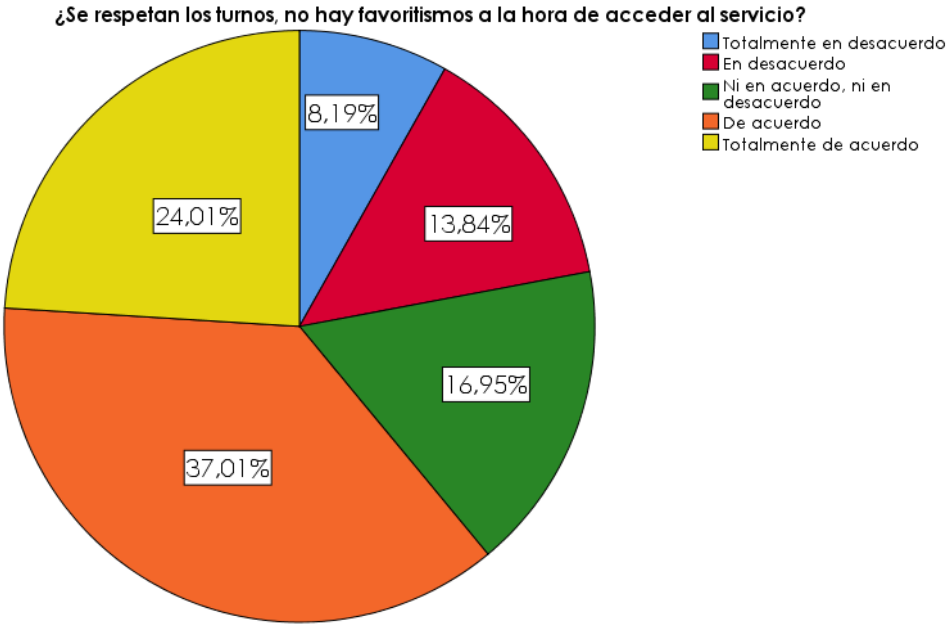


**Figura 14**. Turnos y favoritismos

La figura 14 detalla el porcentaje que los usuarios manifestaron acerca del respeto de los turnos y la no existencia del favoritismo al momento de acceder al servicio, en la cual se puede observar que la mayoría de usuarios se inclinaron a que, si se mantiene respeto por los turnos designado, por lo que 37,01% está de acuerdo y 24,01% totalmente de acuerdo. Como dato relevante en este ítem es que las 28 encuestas de seguridad vial no contaron con esta pregunta debido a que este servicio no es solicitado por la ciudadanía a la institución, al contrario, la institución se encargó de dar capacitaciones en el año de estudio.

**Tabla 25.** Satisfacción con la calidad del servicio

**¿Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de EPMMC?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 32 | 8,4 | 8,4 | 8,4 |
| | En desacuerdo | 44 | 11,5 | 11,5 | 19,9 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 105 | 27,5 | 27,5 | 47,4 |
| | De acuerdo | 126 | 33,0 | 33,0 | 80,4 |
| | Totalmente de acuerdo | 75 | 19,6 | 19,6 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

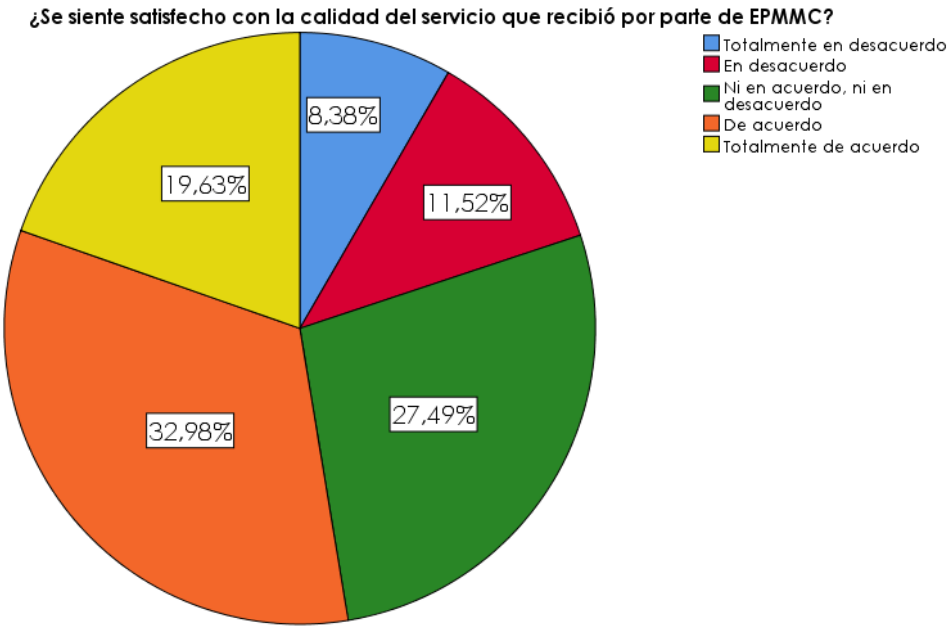


**Figura 15.** Satisfacción con la calidad del servicio

La figura 15 permite observar el porcentaje de satisfacción de la calidad del servicio que recibieron los usuarios por parte de la EPMMC, en la cual la mayor cantidad de encuestados respondieron estar acuerdo con la calidad del servicio, representando un 32,98% en de acuerdo y un 19,63% totalmente de acuerdo, por otra parte también se puede observar que el 27,49% de los usuarios se mantuvieron en una postura neutral por lo que los datos revelan que la mayoría de encuestados se sienten satisfechos con la calidad del servicio recibido.

**Tabla 26.** Mejora del servicio

**¿Los servicios recibidos por parte de la institución han mejorado considerablemente?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 9 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | En desacuerdo | 40 | 10,5 | 10,5 | 12,8 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 163 | 42,7 | 42,7 | 55,5 |
| | De acuerdo | 123 | 32,2 | 32,2 | 87,7 |
| | Totalmente desacuerdo | 47 | 12,3 | 12,3 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

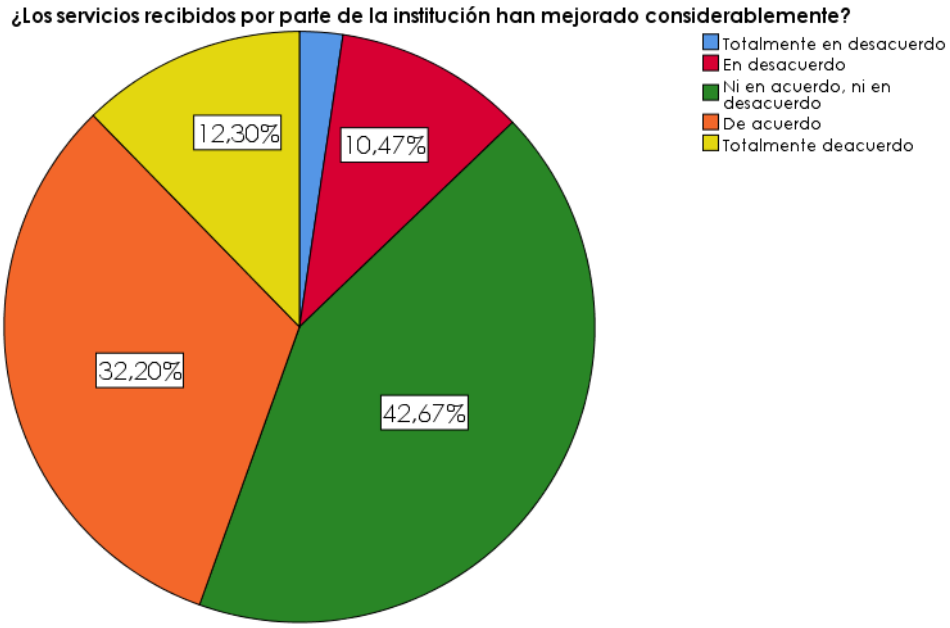


**Figura 16.** Mejora del servicio

La figura 16 muestra el porcentaje que los usuarios manifiestan acerca de la mejora del servicio, en donde la mayoría respondieron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo representado por un 42,67%, por lo que se observa que una gran suma de usuarios no ha evidenciado mejoras en el servicio, pero también hay un porcentaje considerable de usuarios que están de acuerdo en que el servicio ha mejorado representado con un 32,20%.

**Tabla 27.** Amabilidad y disposición para brindar el servicio

**¿Los funcionarios de la institución muestran amabilidad y estar dispuestos ayudar y prestar un servicio requerido?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| | En desacuerdo | 45 | 11,8 | 11,8 | 15,7 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 95 | 24,9 | 24,9 | 40,6 |
| | De acuerdo | 150 | 39,3 | 39,3 | 79,8 |
| | Totalmente de acuerdo | 77 | 20,2 | 20,2 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

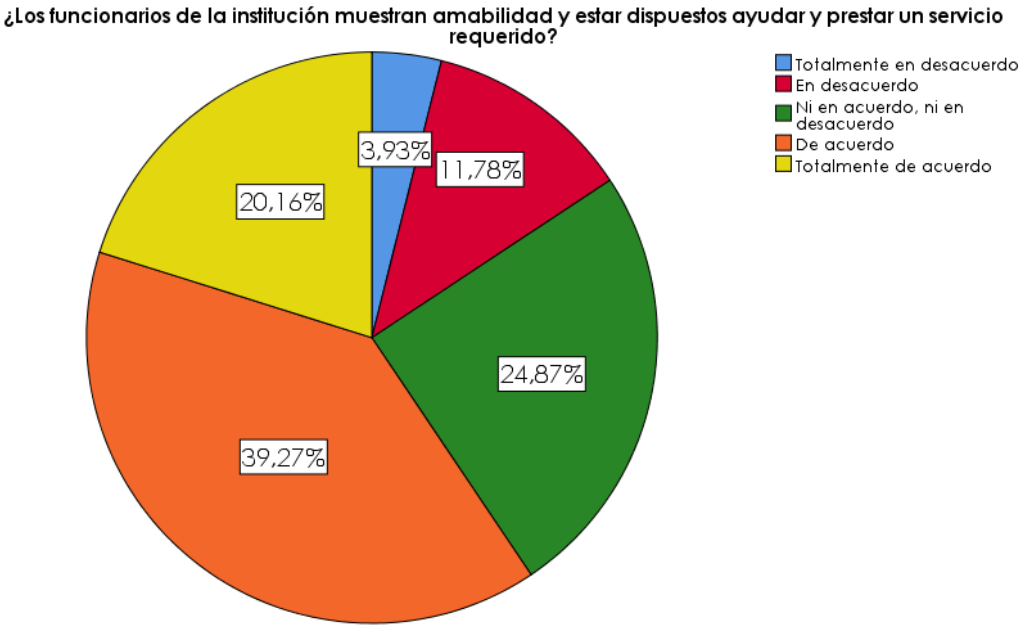


**Figura 17.** Amabilidad y disposición para brindar el servicio

La figura 17 representa el porcentaje en que los usuarios consideran que los funcionarios de la EPMMC son amables y están dispuestos ayudar y prestar el servicio requerido, lo cual se tiene como resultado que la mayoría de usuarios están de acuerdo, con un porcentaje de 39,27%, totalmente de acuerdo 20,16% y en un punto neutral con un 24,87%, con lo que se observa que la mayoría de usuarios están conformes con la amabilidad de los funcionarios de la institución y que también han estado dispuestos ayudar a los usuarios en los servicios requeridos.

**Tabla 28.** Capacitación del personal

**¿El personal debe ser capacitado periódicamente en temas relacionados al servicio y atención al cliente?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 12 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| | En desacuerdo | 30 | 7,9 | 7,9 | 11,0 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 51 | 13,4 | 13,4 | 24,3 |
| | De acuerdo | 116 | 30,4 | 30,4 | 54,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 173 | 45,3 | 45,3 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

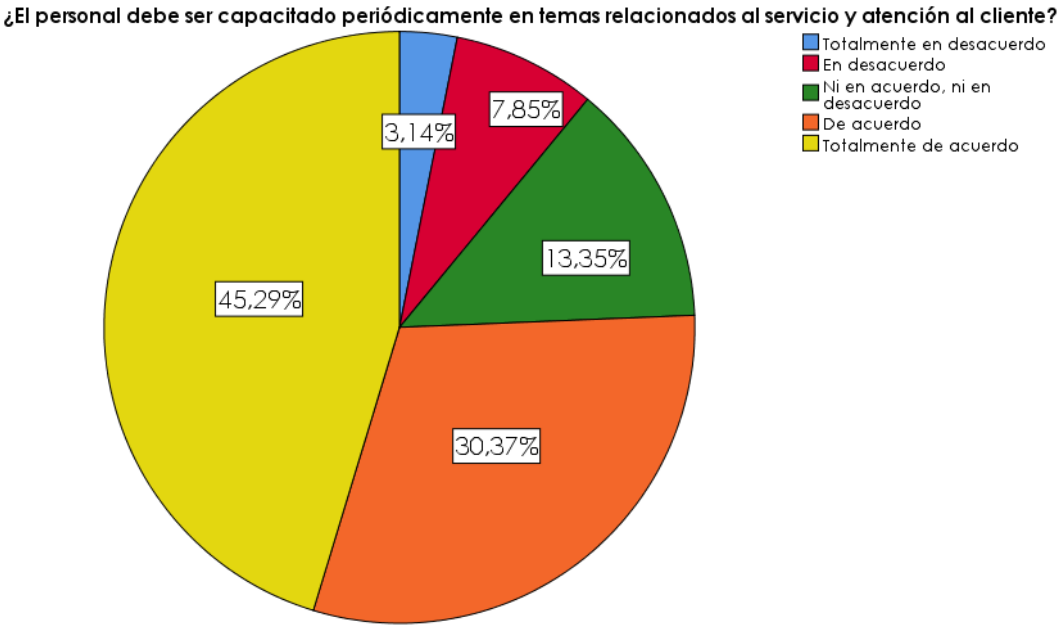


**Figura 18.** Capacitación del personal

La figura 18 representa la opinión de los usuarios de la EPMMC acerca de la capacitación del personal, teniendo como resultado que la mayoría de usuarios están totalmente de acuerdo con la capacitación periódica del personal en temas direccionados a la atención al cliente y el servicio, representando un 45,29% del total de encuestados y de acuerdo un 30,37%, por lo que se observa que la mayoría de usuarios manifiestan que el personal debe ser capacitado constantemente en esta área.

**Tabla 29.** Realización de encuestas periódicas sobre el servicio

**¿Ha sido encuestado/da de forma periódica sobre el servicio que entrega la EPMMC?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 228 | 59,7 | 59,7 | 59,7 |
| | En desacuerdo | 46 | 12,0 | 12,0 | 71,7 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 57 | 14,9 | 14,9 | 86,6 |
| | De acuerdo | 31 | 8,1 | 8,1 | 94,8 |
| | Totalmente de acuerdo | 20 | 5,2 | 5,2 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

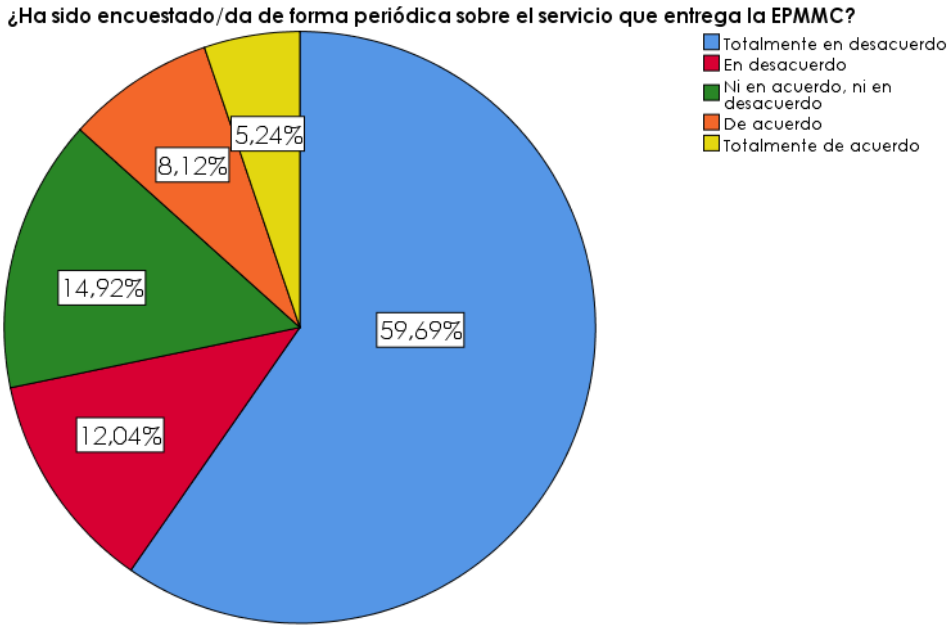


**Figura 19.** Realización de encuestas acerca del servicio

La figura 19 representa la realización de encuestas del servicio que presta la EPMMC y tiene como objetivo conocer si los usuarios han sido interrogados anteriormente sobre la calidad del servicio de la institución, teniendo como resultado que un número muy representativo de encuestados han manifestado que no han sido encuestados con anterioridad, representando un 59,69% en totalmente en desacuerdo y 12,04% en desacuerdo, observando que la EPMMC no ha puesto mucho énfasis en este tema.

**Tabla 30.** Comunicación de la EPMMC

**¿La comunicación por parte de la EPMMC es eficiente, y mantiene informado periódicamente a los usuarios para minimizar conflictos?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 84 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| | En desacuerdo | 71 | 18,6 | 18,6 | 40,6 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 76 | 19,9 | 19,9 | 60,5 |
| | De acuerdo | 109 | 28,5 | 28,5 | 89,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 42 | 11,0 | 11,0 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

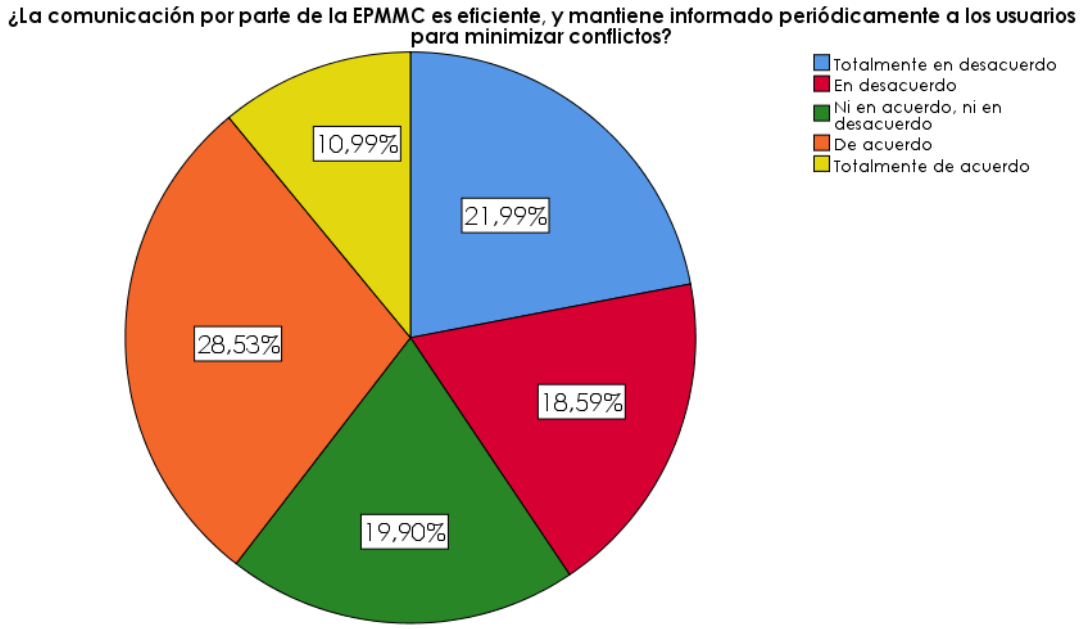


**Figura 20.** Comunicación de la EPMMC

La figura 20 representa la comunicación de la EPMMC con sus usuarios, en donde se observa como resultados que la mayoría de encuestados están de acuerdo, representando un 28,53% del total de encuestados, seguido del 21,99% que están en desacuerdo, el 19,90% se mantienen con una postura neutral, seguido del 18,59% que están en desacuerdo, con lo que se observa que la mayoría de usuarios se inclinan a que la comunicación por parte de la EPMMC, es la adecuada y mantiene informados habitualmente a los usuarios con el fin de evitar inconvenientes.

**Tabla 31.** Gestión del GADIP Cayambe

**¿La correcta gestión del GADIP Cayambe se ve reflejada en el manejo y funcionamiento de la EPMMC?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 58 | 15,2 | 15,2 | 15,2 |
| | En desacuerdo | 85 | 22,3 | 22,3 | 37,4 |
| | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 79 | 20,7 | 20,7 | 58,1 |
| | De acuerdo | 111 | 29,1 | 29,1 | 87,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 49 | 12,8 | 12,8 | 100,0 |
| | Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

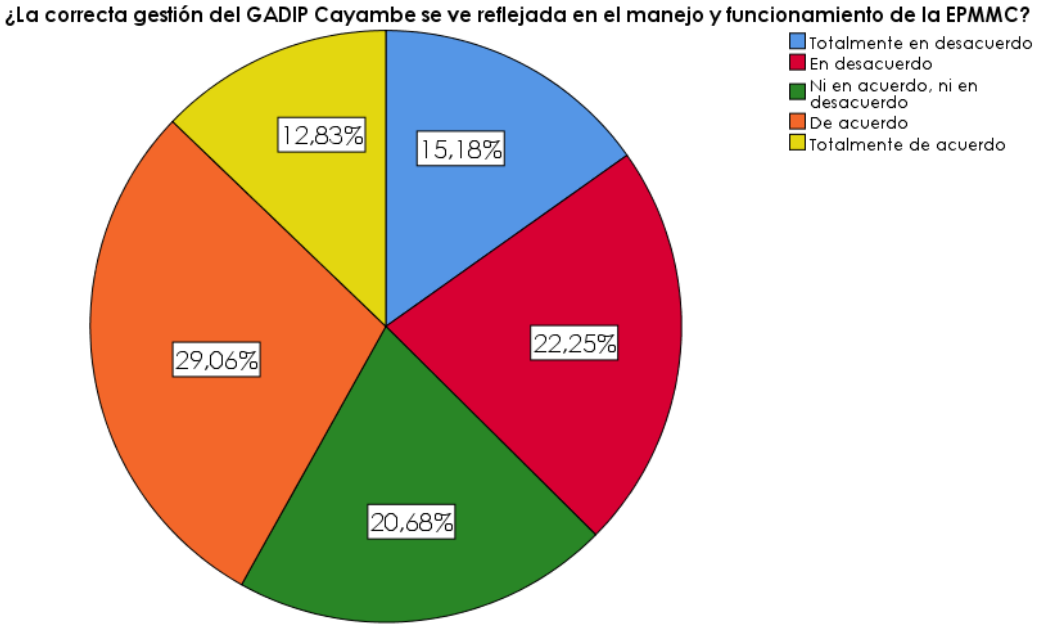


**Figura 21.** Gestión del GADIP Cayambe

La figura 21 hace referencia al porcentaje de la percepción ciudadana acerca de la correcta gestión del GADIP CAYAMBE y su incidencia en el manejo y funcionamiento de la EPMMC, teniendo como resultado que la mayoría de usuarios están de acuerdo representando un 29,06% del total de encuestados, seguido del 22,25% que están en desacuerdo y el 20,68% tienen una postura neutral, con lo que se puede observar que no hay una mayoría de usuario que manifiesten que la correcta gestión del GADIP Cayambe interviene en el buen funcionamiento de la EPMMC.

4.1.3. Resultados del Tercer Objetivo

Para lograr determinar este tercer objetivo se utilizó ATLAS ti, esta herramienta permitió reconocer objetivamente cuales son los elementos de la capacidad institucional que más incidió en la entrega de servicios de calidad en el marco de la competencia de TTTSV.

**Tabla 32.** *Mayor incidencia de la capacidad institucional para un servicio de calidad*

| **Administrador de Códigos de ATLAS ti** | **Número de elementos encontrados** |
|---|---|
| Capacidad Administrativa | 13 Elementos<br>Gestión Administrativa, gestión en asignación de recursos, seguimiento de reglamentación que conforma la ley, coordinación de áreas institucionales, coordinación técnica, recursos humanos, modelos de gestión, creación de reglamentos y manual de desempeño, estructura organizacional, herramientas de desarrollo, evaluación por desempeño, contratación de herramientas tecnológicas, capacitación continua. |
| Capacidad Financiera | 9 Elementos<br>Ingresos corrientes, gastos de inversión, ingresos de capital, recaudación efectiva, gestión tributaria y financiera, liquidez amplia empresarial, sistema de recaudación, sistema de ingresos. |
| Capacidad Operativa | 7 Elementos<br>Construcción de obra pública, adquisición de maquinaria especializada, atención al usuario, manejo de herramientas tecnológicas, revisión técnica vehicular, realización de encuestas, objetividad en manual de selección. |

**Fuente**. Elaboración Propia en base a los resultados del Software ATLAS.ti

Es de suma importancia aclarar que al ingresar la entrevista completa al sistema ATLAS ti, la herramienta procede a detallar bajo los estándares de códigos el número de factores que se encuentran dirigidos a cada capacidad, es por ello que todo el transcurso de la entrevista realizada se pudo evidenciar que ampliamente la capacidad administrativa en el tiempo de estudio es la capacidad que se ha venido desarrollando con más objetividad, según la entrevistada la mayoría de situaciones

que ha provocado que esto suceda ha sido con el fin de mantener a la EPMMC en funcionamiento para no provocar sanciones administrativas o incluso que el cantón deba recurrir a la creación o fusión de otros cantones para las mancomunidades.

Entre los factores más sustanciales evidenciados en la capacidad administrativa se estableció la gestión general que lleva la empresa pública, que al contrarrestar con la encuesta realizada a los usuarios, consideran que no podría ser la mejor por varias falencias que se encuentran apegadas a la infraestructura de la entidad, pero sin embargo les permite acceder al servicio en cuanto al TTTSV, la entrevistada considera que con el paso del tiempo los inconvenientes que también fueron reconocidos por la entidad será mejorado debido a la adquisición de un lugar propio para la construcción de la EPMMC, la misma que contará con todos los implementos necesarios como es la línea completa de RTV, situación que de ser desarrollada permitiría que el cantón Cayambe mediante un análisis pueda ser establecido con un Modelo de Gestión tipo A en donde también interviene el control de tránsito en la ciudad.

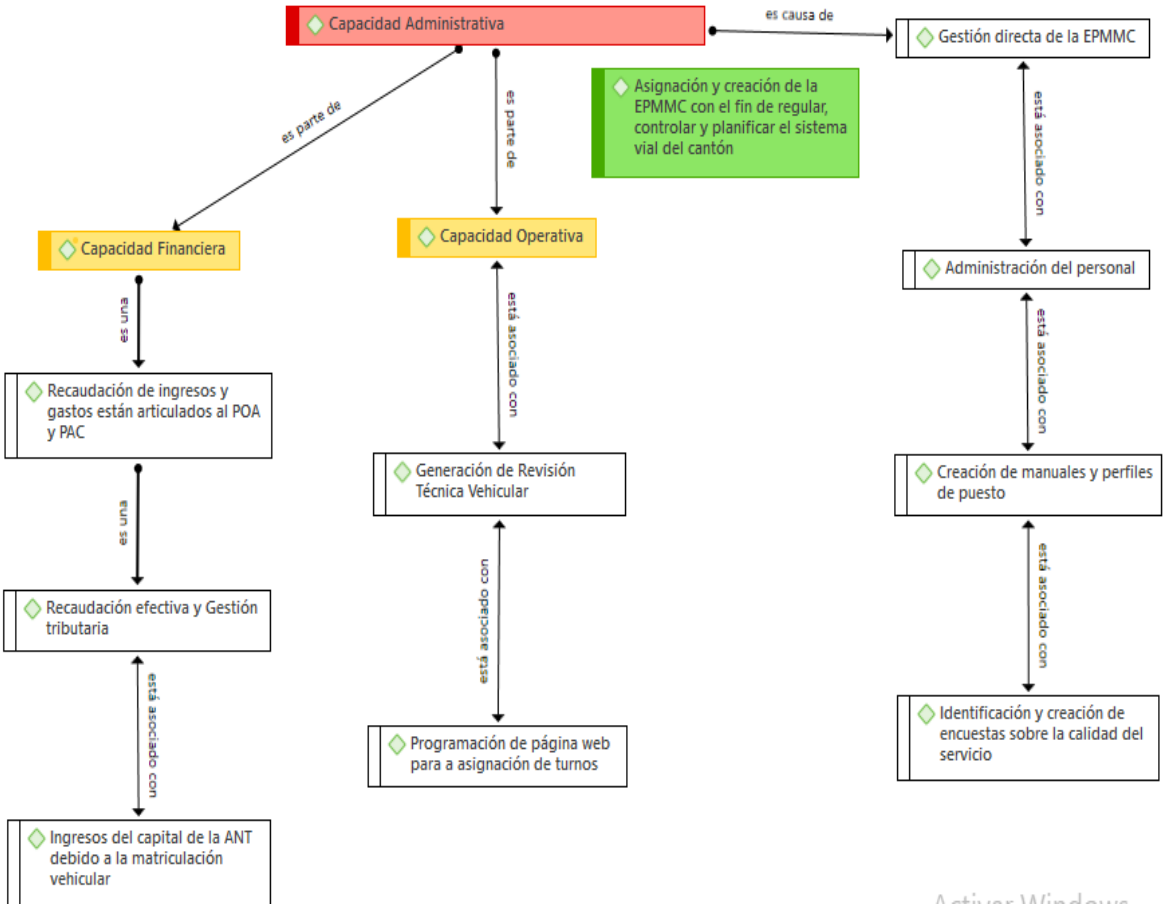


**Figura 22.** Identificación de elementos que intervienen en la calidad del servicio en la EPMMC.

Mediante este análisis se pudo establecer el desenvolvimiento en cada área determinando así: la capacidad administrativa como la principal puesto que sus respuestas se encuentran dirigidas al mejor desempeño en las diferentes áreas que conforma la institución dando como protagonismo a la contratación objetiva y calificada del personal y la gestión directa hacia el correcto funcionamiento y confianza ciudadana, en segundo lugar se encuentra la capacidad financiera porque mantiene diferentes formas de recolección de fondos tanto de la ANT como también por medio de la ciudadanía para el uso de los diferentes servicios, factor que permite la construcción y mantenimiento de obra pública relevante para la empresa, en último lugar se encuentra la capacidad operativa identificándose como el área menos desarrollada según lo expresado por la entrevistada, en donde establece que la falta de espacio físico propio para la construcción de oficinas y el limitado número de máquinas necesarias para la revisión de vehículos pesados limita el servicio que oferta la EPMMC.

## 4.2. DISCUSIÓN

La calidad en el servicio público ha sido uno de los temas más discutidos en los últimos años, pues el fin de las instituciones públicas específicamente es brindar un servicio eficiente y eficaz (García, 2007). Para lograr estos fines un factor muy determinante es la capacidad institucional que tienen las entidades públicas, debido a este factor se determina un servicio de calidad, es por ello que en el siguiente apartado se realiza un análisis que toma las teorías identificadas en la investigación y los resultados obtenidos, con el fin de determinar la realidad institucional que mantiene la EPMMC frente a servicios que presta a la comunidad.

Carrasco (2018) identifica a la capacidad institucional como "un conjunto de características que deben tener las instituciones públicas para garantizar que las funciones y atribuciones que tienen delegadas puedan realizarse de manera eficiente" (p. 81). Por lo que, si existe un déficit en la capacidad institucional se verá reflejado de manera negativa en la entrega del servicio, gracias a los resultados de la investigación se constata que la EPMMC cuenta con una capacidad institucional adecuada, lo que ha permitido brindar un servicio de calidad aceptable a sus usuarios.

La capacidad institucional es el factor primordial para lograr entregar un servicio de calidad, debido a que depende de cómo una institución se maneje internamente los resultados serán evidentes en la percepción ciudadana, así como lo menciona Completa (2017) que la capacidad institucional de las instituciones son precisamente necesarias, vitales para su existencia y suficientes para la obtención de objetivos y metas, lo que significará confiabilidad ante la sociedad, en este caso se puede evidenciar en la entrevista realizada a la Ingeniera Paola Zapata, Jefa Financiera de la EPMMC, la institución se maneja acorde a los lineamientos establecidos por el CNC (2015), identificando la capacidad administrativa, financiera y operativa, siendo cada una de ellas muy significativo para brindar un servicio de calidad según la entrevistada.

En los resultados de las encuestas se demuestra un porcentaje considerable de satisfacción de los usuarios en los servicios que reciben, pero también algunos usuarios mantienen la postura que se debe mejorar la calidad del servicio, por ende, también la capacidad institucional que mantiene la EPMMC.

Por su parte la Nueva Gestión Pública según Lawrence y Thompson (1999) persigue brindar un servicio de calidad, para lo cual se toma como referencia a las denominadas "5-R" de la NGP, donde se puede verificar que la EPMMC ha puesto mucha relevancia en trabajar en esos aspectos, sin embargo, se ha podido constatar que la reinvención es uno de los factores que no se ha logrado cumplir en su totalidad, puesto que, según las encuestas realizadas no se observa mejoras en los servicios brindados por la EPMMC, pero esto no repercute de manera significativa en la calidad del servicio, debido a que una vez obtenido los resultados de las encuestas tabulados y graficados se evidenció que la mayoría de los usuarios de la EPMMC se siente satisfechos con el servicio brindado por la institución, así como se evidencia en la figura 13 de la encuesta con un total de un 32,98% que están de acuerdo con la calidad del servicio recibido y un 19,63% totalmente de acuerdo, lo que conlleva a un alejamiento de la administración pública tradicional en busca de cumplir con las premisas de la Nueva Gestión Pública que promueve servicios de calidad, así como la afirmó Villalba (2013).

La presente investigación realizada a la EPMMC permitió analizar el servicio de la institución, tiendo como propósito identificar falencias y entregar recomendaciones propicias, en relación a los factores identificados para medir la calidad del servicio público por los autores Rodríguez, Burguete y Valiño (2010).

En la primera dimensión identificada denominada satisfacción del usuario, se pudo constatar que la ciudadanía no reconoce muchas falencias, debido a que los resultados de las encuestas en donde la mayoría de usuarios se sienten satisfechos con los ítems planteados para medir esta dimensión como: la atención cordial de los funcionarios, el lugar es identificado como cómodo y acogedor para esperar el turno, el personal brinda un servicio de calidad, la organización interna es la adecuada, sin embargo no dejan de lado la molestia en cuanto a la demora para realizar los trámites.

La segunda dimensión para medir la calidad del servicio público es la experiencia del servicio, en lo cual también hay una postura positiva en los ítems planteados, los usuarios manifiestan que el personal que labora en la EPMMC tiene la capacidad y el conocimiento para responder preguntas, el servicio que se realiza es de forma honesta y cuidadosa, también los funcionarios generan seguridad y confianza al realizar los trámites, se constata que no hay favoritismo a la hora de acceder al turno, los usuarios se sienten satisfechos con el servicio, siendo las instalaciones y equipos lo que aún no permite que los usuarios tengan la mejor experiencia en el servicio recibido.

Por otra parte, la última dimensión: Imagen Institucional según (Rodríguez, Burguete y Valiño, 2010, como se citó en Reina y Torres, 2019), según la percepción ciudadana es en donde más se puede encontrar falencias, según los usuarios es necesario que se brinde capacitación continua al personal, uno de los puntos más relevantes de esta investigación también es el poco interés que se ha dado a la realización de encuestas para conocer la percepción ciudadana acerca del servicio recibido. La comunicación por parte de la EPMMC hacia sus usuarios también ha sido uno de los factores negativos, con todo ello se puede evidenciar que hace falta mejorar en estos aspectos para obtener una percepción ciudadana positiva, un punto a destacar aquí es que los usuarios manifiestan que la correcta gestión del GADIP permite brindar un servicio de calidad en la EPMMC.

El correcto funcionamiento de una institución depende del análisis que se haya hecho al sistema que lo conforma, Peralta (2016) menciona que la teoría general de sistemas ayuda a las empresas o instituciones emprender acciones que ayuden a mejorar la organización una vez realizado un análisis de sus elementos para saber donde se encuentran falencias. La EPMMC es una institución relativamente nueva conformada en el año 2017 por lo que este ejercicio debe ser primordial para

entender su sistema y posteriormente realizar un plan de mejora continua en los servicios que brinda la institución.

Gracias a los resultados obtenidos se puede corroborar que la EPMMC, no ha hecho un correcto análisis del sistema, por lo que los usuarios resaltan el no haber llenado ninguna encuesta acerca del servicio que brinda la institución, convirtiéndose esto en uno de los factores que no le ha permitido realizar acciones correctivas, también es importante reconocer que el análisis se lo puede hacer de manera tanto interna como externa, por lo que se puede aducir que la institución tampoco ha realizado un análisis interno para encontrar deficiencias, puesto que, si la institución hubiese aplicado un análisis interno ya se hubiese mejorado en ciertos aspectos y la percepción ciudadana sería aún más favorable. De igual manera existe el desconocimiento de las autoridades acerca de la opinión ciudadana sobre la necesidad que exista una capacitación continua a los servidores públicos.

El enfoque sistemático pretende encontrar estas deficiencias y poner en marcha acciones correctivas mediante un feedback (Bertalanffy, 1989). Lo que permitirá a la EPMMC, mejorar su servicio, de igual manera hay que resaltar que esto no ha incidido de manera directa a la percepción de la ciudadanía, debido a que muchos usuarios, si bien es cierto demuestran falencias en el sistema, en muchas de las preguntas para medir la calidad del servicio se sienten satisfechos con la calidad del servicio que brinda la institución, sin embargo, es importante conocer la interacción de los elementos del sistema para no tener problemas en un futuro.

La teoría de la organización sostiene que se debe garantizar la mejora de sus elementos de manera equilibrada para alcanzar un correcto rendimiento (Martínez, 2006). La EPMMC mediante la capacidad administrativa, financiera y operativa permiten generar un correcto funcionamiento de la institución, así como lo manifestó la Ing. Paola Zapata, pero se puso más énfasis en el desarrollo de elementos que contribuyen a la capacidad administrativa puesto que consideran que incide con mayor fuerza al momento de brindar un servicio de calidad, además de mantener una correcta gestión del área financiera, talento humano, al realizar capacitaciones continuas a los funcionarios, la implementación de herramientas y mecanismos tecnológicos para los diferentes servicios que se ofertan.

Así mismo menciona que cada elemento que conforma una institución es de vital importancia porque permite reflejar el desempeño institucional, por ello es

identificada como un elemento de gran importancia debido a que la planificación nace en el desarrollo de la capacidad, por ende, se toma en cuenta que la gestión administrativa permite planificar, crear y dirigir el sentido de la empresa pública, por lo mencionado, se puede determinar la intervención que tiene en la entrega de servicios públicos de calidad. La EPMMC al encontrase en un modelo de gestión tipo B, asignado por el CNC, mantiene la intención de generar mejores procesos, realizar una correcta planificación, regulación y control en la competencia de TTTSV, por ello dirige su contingente a la implementación de oficinas propias, línea abierta de RTV y más programación para con una correcta gestión administrativa alcanzar el modelo de gestión tipo A.

El objetivo como institución no solo es la entrega de un servicio de calidad, sino también un correcto funcionamiento institucional, una correcta organización administrativa y sobre todo la transparencia y satisfacción ciudadana de una buena labor, que es la satisfacción ciudadana.

# V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

- La capacidad institucional es uno de los factores más determinantes para brindar un servicio de calidad, el GADIP Cayambe, ejerce la competencia de TTTSV mediante la EPMM Cayambe, los aspectos que se encontraron durante la investigación es que la institución cuenta con capacidad institucional adecuada para brindar servicios a la ciudadanía, esta capacidad está conformada por el área financiera, administrativa y operativa, que visto desde la institución, son consideradas como áreas desarrolladas y se maneja acorde a la ley, situación que ha permitido que se pueda ejercer la competencia de TTTSV de forma directa e individual a diferencia de otras municipalidades que lo han realizado a través de mancomunidades de 2 o más municipios debido a la falta de capacidad institucional, si bien es cierto aún se puede identificar la existencia de aspectos que se debe mejorar, sin embargo es necesario tomar en cuenta que es una empresa pública nueva creada en el año 2017 que mantiene por objetivo brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

- La calidad del servicio en la competencia de TTTSV en la EPMMC, se encuentra en un nivel aceptable según la perspectiva del usuario, si bien es cierto, en la mayoría de preguntas realizadas, los usuarios manifiestan que reciben un servicio de calidad, pero también existen opiniones que consideran que se debe mejorar aspectos como el tiempo empleado al realizar el trámite, capacitación a los servidores públicos, organización interna y externa, comunicación por parte de la empresa hacia la ciudadanía y el mejoramiento continuo de procesos y avances por parte de la empresa en la

prestación de servicios públicos, así como también la opinión ciudadana frente a los servicios que oferta.

- Los elementos que conforman la capacidad institucional que más incide al brindar un servicio de calidad por parte de la EPMMC han sido identificados como: gestión administrativa, gestión en asignación de recursos, seguimiento de reglamentación que conforma la ley, coordinación de áreas institucionales, coordinación técnica, recursos humanos, modelos de gestión, creación de reglamentos, manual de desempeño, estructura organizacional, herramientas de desarrollo, evaluación por desempeño, contratación de herramientas tecnológicas y capacitación continua, los cuales pertenecen al desarrollo de la capacidad administrativa, identificando así como el factor más relevante y de gran importancia para ejercer y mantener en funcionamiento a la entidad.

- Se establece que la EPMMC, se registran falencias en el tema de infraestructura y equipamiento que sería un punto de mucha importancia al momento de calificar el servicio recibido, de igual manera se constata que la institución no realiza evaluaciones periódicas en donde se consulte a la ciudadanía acerca del servicio que prestan, sin embargo es notorio que la buena atención y cordialidad de los funcionarios que laboran en la institución es la adecuada, por lo que se puede identificar al personal contar con peculiaridades como la honestidad, seguridad, cuidado, amistad, respeto y conocimiento en el área en donde se desenvuelven que es directamente en atención a la ciudadanía.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Es conveniente que la EPMMC mediante el departamento de Gerencia General, realice un estudio minucioso sobre la capacidad institucional y de cada una de sus áreas administrativa, operativa y financiera, con el fin de conocer más a profundidad las fortalezas y debilidades que tiene la institución, estudio que contribuirá a mejorar aspectos internos y externos en donde también puede participar la ciudadanía, con el fin de generar confianza o y satisfacción ciudadana en la utilización de servicios de calidad.

- Las herramientas, equipos e infraestructura con lo que puede contar la institución generan mayor cantidad de usuarios y facilita el desempeño de los funcionarios, por ende es necesario que la Jefatura administrativa financiera junto con la Jefatura de Tránsito y Transporte Terrestre realicen la adquisición de infraestructura propia y mejorada para realizar todo tipo de revisión técnica vehicular y no existan limitantes en el transporte de carga pesada, así como también instalaciones amplias y lugares de espera dignos para que la ciudadanía pueda experimentar y mantener una buena perspectiva sobre la calidad de servicio, de esta manera se contribuye al mejoramiento no solo institucional sino de la calidad de vida de la ciudadanía.

- La EPMMC mediante la Jefatura de Tránsito y Transporte Terrestre junto con la Jefatura de Seguridad Vial deben continuar fortaleciendo la capacidad institucional que más incide en la calidad del servicio, en este punto es reconocido a la capacidad administrativa, sin embargo, no debe dejar de lado al área operativa y financiera debido a que cada área complementa un objetivo que es la entrega de una servicio de calidad y con ello la satisfacción ciudadana, tomando en cuenta que es de gran importancia el contratar personal que vaya acorde al perfil de cada puesto, así como también manejar un correcto sistema financiero, se debe fomentar planes de capacitación continua a los funcionarios e inversión en la obra pública que en combinación con la utilización de herramientas y mecanismos tecnológicos se puede obtener calidad en la entrega de servicios, siendo este el punto de más importancia.

- Finalmente, la EPMMC con el Directorio de la Empresa debería conformar una comisión que evalué y determine la opinión ciudadana, debido a que es de importancia que se realice una evaluación de forma periódica del servicio prestado por la institución, para conocer la perspectiva de los usuarios, lo cual permitirá garantizar la entrega de un servicio de calidad

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Arteaga, G. (2022, 28 de febrero). *Investigación de Campo: Definición, métodos, ejemplos y ventajas.* Testsiteforme. https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo/

Carrasco, M. (2018). *Análisis de la capacidad institucional de la Administración Pública Federal para promover la política pública de incremento de la participación de energías limpias en la matriz energética a nivel nacional, 2015-2020).* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Archivo Digital. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000771519

Banco Interamericano de Desarrollo. (2013, junio). "*Propuesta metodológica de evaluación de impacto sobre la capacidad institucional*" [Archivo PDF]. Banco Interamericano de Desarrollo. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Propuesta-metodol%C3%B3gica-de-evaluaci%C3%B3n-de-impacto-sobre-la-capacidad-institucional.pdf

Baracat, A.B. (2019, 12 de julio). *Desarrollo de la capacidad institucional: un recorrido desde los orígenes de la capacidad política hacia el estudio de la capacidad analítica.* Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración. https://aecpa.es/es-es/desarrollo-de-la-capacidad-institucional-un-recorrido- desde-los-orige/congress-papers/2693/

Bertalanffy, L. (1989). *Teoría General de los sistemas.* Fondo de Cultura Económica, S.A. de. C.V. https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf

Bertranou, J. (2015, junio). Capacidad estatal: Revisión del concepto y algunos ejes de análisis y debate. *Revista Estado y Políticas Públicas 4, 39 – 43.*

https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/8788/1/RFLACSO-EPP4-3-Bertranou.pdf

Código Orgánico de Organización Territorial. (2015, enero). Código Orgánico de Organización Territorial. Obtenido de defensa.gob.ec: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf

Completa, E. (2017, septiembre). CAPACIDAD ESTATAL: ¿QUE TIPO DE CAPACIDADES Y PARA QUÉ TIPO DE ESTADO?. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político* 22(1), 111-113.

https://www.redalyc.org/pdf/522/52251158004.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Obtenido de defensa.gob.ec: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Consejo Nacional de Competencias. (2014, agosto). *"Una mirada a la capacidad institucional de los gobiernos autónomos descentralizados"* [Archivo PDF]. Consejo Nacional de Competencias. http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/CAPACIDAD-INSTITUCIONAL.pdf

Cando, F., Chamba, L., Salas, M., Cabrera, D., & Guerrero, A. (2018, agosto). Modelo de gestión para el ejercicio de las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial según los lineamientos de la ANT caso GADM Riobamba para desarrollar futuros proyectos y emprendimientos sociales que ayuda a mejorar la calidad del servicio. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales 1*(1). https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/08/transito-seguridad-vial.html

Córdova, L., & Paucar, C. (2014). *Análisis de los indicadores de seguridad vial para la disminución de accidentes de tránsito en el Ecuador.* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Archivo Digital. http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/8927

Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe. (2021). Proceso de *Rendición de cuentas EPMM Periodo 2021. https://epmmc.gob.ec/wp-content/uploads/2022/Rendicion-Cuentas-2021/PLANTILLA%20RC%20PARA%20PAGINA%20WEB%20v2.pdf}*

Enriquez, R. (2014, 19 de marzo). *Teoría de Sistemas. https://taemperuconsulting.com/teoria-de-sistemas/*

Espinoza, E. (2018). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte 1*, 30-47.

Espinosa, I. (2016). *Muestreo. Unidad de investigación científica facultad de ciencias médicas. Obtenido de http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Criterios.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf*

Flores, A., & Thomas, J. (1993). *La teoría general de sistemas.* Universidad Nacional de Colombia, *4*(1-2), 122. Archivo Digital. https://revistas.unal.edu.co/index.php/rcg/article/view/70711/64920

García, M. (2007). *La Nueva Gestión Pública evolución y tendencias.* Dialnet.unirioja.es. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565

Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. (2017, noviembre). *La "Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Movilidad de Cayambe EPMM-C"*. Obtenido de municipiocayambe.gob.ec: https://municipiocayambe.gob.ec/images/ley_transparencia/Ordenanzas/2017/07.2017.PDF

Guerrero, A., & Mendoza, E. (2019, septiembre). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de matriculación y revisión técnica vehicular de la empresa EMOVIN-EP, GAD Municipal de Milagro. *593 Digital Publisher CEIT 4*(5), 105-113. http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4589

Guía Metodológica para la Preparación del Trabajo de Integración Curricular (TIC) con Enfoque de Investigación. (2022). *Guía Metodológica para la Preparación del Trabajo de Integración Curricular (TIC) con Enfoque de Investigación.* Universidad Politécnica Estatal del Carchi, 2-68. Archivo Digital. https://upec.edu.ec/images/stories/TITULACION/UNIDAD%20TITULACION%20ACTUAL/GUIA%20METODOLOGICA%20TIC%20Y%20FORMATOS/GU%C3%8DA%20METODOL%C3%93GICA%20TIC.pdf

Guy, B. (2003). *El Nuevo Institucionalismo: La Teoría.* Universidad Nacional Autónoma de México.

Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2017). Metodología de la investigación. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Jácome, N. (2014). *Efectos sobre la cultura organizacional a partir de una transformación institucional. Caso de estudio: Registro Civil de Quito.* [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Potsgrado del Estado]. Archivo Digital. https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5031/TESIS%20-%20Nathaly%20J%C3%A1come.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Lawrence, R. y Thompson, F, (1999). Un modelo para la Nueva Gerencia Pública: Lecciones de la Reforma de los Sectores Públicos y Privados. *CLAD Reforma y Democracia 1*(15), 1-26.

León, P. (2018, enero). *Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolivar, para fortalecer su imagen institucional.* Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Archivo Digital. http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf

Ley Orgánica de Empresas Públicas. (2017, mayo). *Ley Orgánica de Empresas Públicas.* Obtenido de: telecomunicaciones.gob.ec: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf

Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial. (2021, 10 de agosto). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.* Obtenido de: https://portovial.gob.ec/sitio/descargas/leyes/ley-organica-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial.pdf

Llamba, S. (2021). *Gestión estratégica y calidad de los servicios en las Empresas Públicas de Movilidad.* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo Digital. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33031

Marsh, D., Stoker, G. (2014). *Teoría y Métodos de la Ciencia Política.* Alianza Editorial.

Matos, A. (2018, 18 de diciembre). Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos y Técnicas [Archivo PDF].

Melara, M. (2021, 04 de octubre). *Teoría General de Sistemas en la Administración*. https://soyadministrador.net/teoria-general-de-sistemas-administracion/

Ministerio de Trabajo. (2018). *Norma Técnica de Calificación de servicios y evaluación del desempeño.*

Moyado, S. (2013). *El Nuevo Institucionalismo de la Contraloría Social en las Políticas de Desarrollo Municipal.* Universidad Nacional Autónoma de México.

Mosquera, Y. (2020). *Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil-Ecuador.* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Archivo Digital. http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5231

Navarro, K., & Moreno, L. (2018). *Teoría de los Servicios Públicos Lecturas Seleccionadas.* Universidad Externado de Colombia.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2018, 7 de diciembre). "*Global Status report on road safety*". https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14857:new-who-report-highlights-insufficient-progress-to-tackle-lack-of-safety-on-the-world-s-roads&Itemid=1926&lang=es

Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Revista Dialnet, 7*(1), 122-145.

Pilaguano, C. (2018). *Plan de estrategias para fortalecer la calidad del servicio de matriculación vehicular, en la dirección de movilidad tránsito y transporte del GAD. Municipal del cantón Riobamba, para el año 2018.* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Chimborazo]. Archivo Digital. http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/10045

Pollit, C., & Bouckaert, G. (2000). Reforma de la gestión pública: Un análisis comparativo. Oxford University Press.

Reina, C., & Torres, J. (2019). *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.* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal de Carchi]. Archivo Digital. http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/815/1/025%20Analisis%20

de%20la%20descentralizaci%c3%b3n%20de%20la%20_Competencia_de%20Tr%c3%a1nsit o.pdf

Reyes, I., Guerra, E., Ciriaco, N., Corimayhua, O., & Urbina, M. (2022 enero). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Dilemas Contemporáneos* 2(60), 3 – 5. https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3106/3096

Repetto, F. (2004, julio). *Capacidad Estatal: requisito para el mejoramiento de laPolítica Social en América Latina* [Archivo Word]. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Capacidad-Estatal- Requisito-para-el-Mejoramiento-de-la-Pol%C3%ADtica-Social-en Am%C3%A9rica-Latina.pdf

Rodriguez, P., Burguete, J., Valiño, P. (2010). Valores 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. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 20*(36), 139-156. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819028011

Rosas, A. (2019, septiembre). *Capacidad Institucional: revisión del Concepto y ejes deAnálisis* [Archivo PDF]. Universidad Autónoma Metropolitana.

Ruíz, P., Delgado, B. (2020). *Calidad en el servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1318-1332. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158

Scartascini, C., Tommasi, M. (2014, 05 de enero del 2014). *Capacidades Gubernamentales en América Latina.* https://publications.iadb.org/. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Capacidades-gubernamentales-en-Am%C3%A9rica-Latina-Por-qu%C3%A9-son-tan-importantes-qu%C3%A9-se-sabe-sobre-ellas-y-cu%C3%A1les-son-los-pasos-a-seguir.pdf

Secretaria Técnica Planifica Ecuador. (2017). *Lineamientos para la articulación entre el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.*

Tonato, B. (2017, 11 de abril). *Calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IEES del Distrito Metropolitano de Quito* [Archivo

PDF]. Instituto de Altos Estudios Nacionales. https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viteri, J. (2015). *Gestión de la producción en enfoque sistémico.* https://docplayer.es/87674677-Gestion-de-la-produccion-con-enfoque-sistemico-jorge-rene-viteri-moya.html

Villa, R., Palaguachi, J. y Bonilla, S. (2021). Situación actual de la administración de las competencias de transporte en los GADs municipales de la provincia del Chimborazo. *Polo del Conocimiento,* 6(1), 1213-1225. https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2219/4442

Villalba, C. (2013). *La Calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades.* Punto de vista (4), 51 – 72

## VII. ANEXOS

**Anexo 1.** Acta de la sustentación de Predefensa del TIC

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

Educamos para transformar el mundo

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ACTA**

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ESTUDIANTE:** | CARLOS EDUARDO ANDRANGO VARGAS | **CÉDULA DE IDENTIDAD:** | 1727538900 |
| **PERIODO ACADÉMICO:** | 2022 A | | |
| **PRESIDENTE TRIBUNAL** | MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO | **DOCENTE TUTOR:** | MSC. KARINA ALIDA POZO ALVEAR |
| **DOCENTE:** | MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO | | |
| **TEMA DEL TIC:** | "Capacidad institucional y calidad del servicio en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial" | | |

| No. | CATEGORÍA | Evaluación cuantitativa | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES |
|---|---|---|---|
| 1 | PROBLEMA - OBJETIVOS | 10,00 | |
| 2 | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 10,00 | |
| 3 | METODOLOGÍA | 8,67 | Identificar y explicar de mejor manera la poblacion objetiva de la investigación. |
| 4 | RESULTADOS | 9,00 | Fundamentar de mejor manera lo de la organización interna, haciendo referencia a los procesos para mejorar el serv |
| 5 | DISCUSIÓN | 8,00 | Explicar el modelo de la empresa pública a partir de la norma como un elemento de la discusión, fundamenta r la su |
| 6 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 8,67 | Colocar el sujeto que va a cumplir las recomendaciones. |
| 7 | DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL | 9,00 | Demostrar mayor seguridad en la exposición, mejorando el vocabulario profesional |
| 8 | FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 9,00 | Mejorar redacción, ortografía y normas APA |

Obteniendo una nota de: 9,03 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 26 de enero de 2023

MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

MSC. KARINA ALIDA POZO ALVEAR
**DOCENTE TUTOR**

MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
**DOCENTE**

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

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

Educamos para transformar el mundo

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

## ACTA

**DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ESTUDIANTE:** | JOHANNA MARJORIE TANDAYAMO CHAVEZ | **CÉDULA DE IDENTIDAD:** | 1724847718 |
| **PERIODO ACADÉMICO:** | 2022 A | | |
| **PRESIDENTE TRIBUNAL** | MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO | **DOCENTE TUTOR:** | MSC. KARINA ALIDA POZO ALVEAR |
| **DOCENTE:** | MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO | | |
| **TEMA DEL TIC:** | "Capacidad institucional y calidad del servicio en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial" | | |

| No. | CATEGORÍA | Evaluación cuantitativa | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES |
|---|---|---|---|
| 1 | PROBLEMA - OBJETIVOS | 10,00 | |
| 2 | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 10,00 | |
| 3 | METODOLOGÍA | 8,67 | Identificar y explicar de mejor manera la poblacion objetiva de la investigación. |
| 4 | RESULTADOS | 9,00 | Fundamentar de mejor manera lo de la organización interna, haciendo referencia a los procesos para mejorar el s |
| 5 | DISCUSIÓN | 8,00 | Explicar el modelo de la empresa pública a partir de la norma como un elemento de la discusión, fundamenta r la |
| 6 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 8,67 | Colocar el sujeto que va a cumplir las recomendaciones. |
| 7 | DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL | 9,00 | Demostrar mayor seguridad en la exposición, mejorando el vocabulario profesional |
| 8 | FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 9,00 | Mejorar redacción, ortografía y normas APA |

Obteniendo una nota de: 9,03 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 26 de enero de 2023

MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

MSC. KARINA ALIDA POZO ALVEAR
**DOCENTE TUTOR**

MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
**DOCENTE**

**Anexo 2.** Certificado del abstract por parte de idiomas

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**
**FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

**ABSTRACT- EVALUATION SHEET**

**NAME:** Carlos Eduardo Andrango Vargas y Johanna Marjorie Tandayamo Chávez

**DATE:** 10 de febrero de 2023

**TOPIC:** "Capacidad institucional y calidad del servicio en la competencia de tránsito,transporte terrestre y seguridad vial"

**MARKS AWARDED** **QUANTITATIVE AND QUALITATIVE**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **VOCABULARY AND WORD USE** | Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic | Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic | Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic | Limited vocabulary and inadequate words related to the topic |
| | EXCELLENT: 2 ☒ | GOOD: 1Vera Játiva Edwin Andrés,5 ☐ | AVERAGE: 1 ☐ | LIMITED: 0,5 ☐ |
| **WRITING COHESION** | Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. | Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. | Some progression of ideas and supporting paragraphs. | Inadequate ideas and supporting paragraphs. |
| | EXCELLENT: 2 ☒ | GOOD: 1,5 ☐ | AVERAGE: 1 ☐ | LIMITED: 0,5 ☐ |
| **ARGUMENT** | The message has been communicated very well and identify the type of text | The message has been communicated appropriately and identify the type of text | Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing | The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate |
| | EXCELLENT: 2 ☒ | GOOD: 1,5 ☐ | AVERAGE: 1 ☐ | LIMITED: 0,5 ☐ |
| **CREATIVITY** | Outstanding flow of ideas and events | Good flow of ideas and events | Average flow of ideas and events | Poor flow of ideas and events |
| | EXCELLENT: 2 ☐ | GOOD: 1,5 ■ | AVERAGE: 1 ☐ | LIMITED: 0,5 ☐ |
| **SCIENTIFIC SUSTAINABILITY** | Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement | Minor errors when supporting the thesis statement | Some errors when supporting the thesis statement | Lots of errors when supporting the thesis statement |
| | EXCELLENT: 2 ☐ | GOOD: 1,5 ■ | AVERAGE: 1 ☐ | LIMITED: 0,5 ☐ |

**TOTAL/AVERAGE**

9 - 10: EXCELLENT
7 - 8,9: GOOD
5 - 6,9: AVERAGE
0 - 4,9: LIMITED

**TOTAL 9**

1

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor**: Carlos Eduardo Andrango Vargas y Johanna Marjorie Tandayamo Chávez

**Fecha de recepción del abstract**: 10 de febrero de 2023

**Fecha de entrega del informe**: 10 de febrero de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se validad dicho trabajo.

Atentamente

Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

**Anexo 3**. Lista de abreviaturas

| | |
|---|---|
| GADIP | Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional. |
| GAD | Gobierno Autónomo Descentralizado. |
| EPMMC | Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe |
| TTTSV | Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. |
| ANT | Agencia Nacional de Tránsito. |
| CNC | Consejo Nacional de Competencias. |
| NGP | Nueva Gestión Pública. |
| COOTAD | Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización. |
| LOTTTSV | Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. |
| LOEP | Ley Orgánica de Empresas Públicas |

**Anexo 4.** Encuesta validada para la aplicación a los usuarios de la EPMMC

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene fines académicos con el propósito de recoger información relevante sobre la calidad de servicio del GADIP del municipio de Cayambe en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, por lo que le pido responder con sinceridad.

**Instrucciones**: La Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe (EPMMC), es la institución adscrita del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe que ejerce la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. La presente encuesta tendrá tres dimensiones y trabajará bajo la metodología de Likert, donde 5 es el máximo y 1 el mínimo.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| **Marque con una X el trámite que realizó:** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Matriculación Vehicular | | Revisión Técnica Vehicular | | Títulos Habilitantes | | Seguridad Vial | |

| **Dimensión: Calidad del servicio (Satisfacción del Usuario)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **N°** | **Ítems** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | ¿Recibe una atención cordial y oportuna en los servicios solicitados a los funcionarios de la EPMMC? | | | | | |
| 2 | ¿Observa demora en los trámites y servicios prestando por la institución? | | | | | |
| 3 | ¿El tiempo empleado en realizar su trámite en la EPMMC es el adecuado? | | | | | |
| 4 | ¿El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor? | | | | | |
| 5 | ¿Considera que el personal que realiza los trámites en la EPMMC brinda un servicio de calidad? | | | | | |
| 6 | ¿El personal de la EPMMC dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente? | | | | | |
| | | | | | | |
| **Dimensión: Experiencia del servicio** | | | | | | |
| **N°** | **Ítems** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | ¿El personal que labora en la EPMMC tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace? | | | | | |
| 2 | ¿El personal de la EPMMC realiza el servicio de forma honesta y cuidadosa? | | | | | |
| 3 | ¿El personal de EPMMC le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites? | | | | | |
| 4 | ¿Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad? | | | | | |
| 5 | ¿Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio? | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | ¿Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de EPMMC? | | | | | |

| Dimensión: Imagen institucional | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Los servicios recibidos por parte de la institución han mejorado considerablemente? | | | | | |
| 2 | ¿Los funcionarios de la institución muestran amabilidad y estar dispuestos ayudar y prestar un servicio requerido? | | | | | |
| 3 | ¿El personal debe ser capacitado periódicamente en temas relacionados al servicio y atención al cliente? | | | | | |
| 4 | ¿Ha sido encuestado/da de forma periódica sobre el servicio que Entrega la EPMMC? | | | | | |
| 5 | ¿La comunicación por parte de la EPMMC es eficiente, y mantiene informado periódicamente a los usuarios para minimizar conflictos? | | | | | |
| 6 | ¿La correcta gestión del GADIP Cayambe se ve reflejada en el manejo y funcionamiento de la EPMMC? | | | | | |

Validado por:

Msc. Almeida Diego

Msc. Miranda Freddy

**Anexo 5.** Entrevista validada para la aplicación al experto de la EPMMC

**UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI**

**Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía empresarial**

**Carrera de Administración Pública**

**Entrevista**

**Objetivo:** El presente banco de preguntas tiene como fin la recolección de información emitida por el experto en cuanto a la Capacidad Institucional que mantiene la EPMMC en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

**Indicaciones:** El siguiente cuestionario tiene fines académicos. Por favor, responda la información correspondiente a la pregunta según la realidad de la EPMMC.

**Datos generales del entrevistado**

**Edad:** ____

**Género:** Masculino ( ) Femenino ( ) Otro ( )

**Capacidad Financiera**

1. **¿Cuáles son los procedimientos utilizados para la recaudación y los gastos efectuados por la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe?**

   _____

   _____

2. **¿Cómo se estructura la gestión financiera de La Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe y esta es autosuficiente, según el (Consejo Nacional de Competencias, 2015)** Evidencia la eficacia del GAD en el uso de los recursos económicos, recaudación efectiva, gestión tributaria, incidencia de la cartera vencida, presupuesto destinado a inversión en obra pública, capacidad del GAD para cubrir sus gastos corrientes con ingresos propios y existencia de sistemas de gestión financiera

   _____

   _____

3. **¿Cómo se destina los recursos en gastos de inversión relacionados con las competencias de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe en referencia a lo que menciona la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Art 42, Capítulo II Financiamiento?**

   _____

   _____

4. **¿De qué manera está conformado el presupuesto de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe, que permita ejecutar una eficiente gestión financiera?**

   _____

   _____

**Capacidad Operativa**

1. **¿Cuál es el proceso para la asignación de turnos, en los diferentes servicios prestados en la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe?**

   _____

   _____

2. **¿Cómo se mide el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos prestados por la Empresa Pública de Movilidad Cayambe?**

   _____

   _____

3. **¿La Empresa Pública de Movilidad Cayambe cuenta con servidores públicos capacitados y pertinentes a las áreas que desempeñan?**

   _____

   _____

4. **¿La Empresa Pública de Movilidad Cayambe cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para los servicios ofertados?**

   _____

   _____

**Capacidad Administrativa**

1. **¿Qué tipo de herramientas y mecanismos utilizan para la gestión del talento humano en la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe?**

   _____

   _____

2. **¿La Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe cuenta con un plan de capacitación para sus funcionarios en cada una de sus áreas y cómo se encuentran estructurado?**

   _____

   _____

3. **¿Cómo se realiza el seguimiento y control a los diferentes procedimientos de contratación pública en la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe?**

   _____

   _____

**4. ¿Cuáles son las herramientas y mecanismos tecnológicos que utiliza La Empresa Pública de Movilidad Cayambe en los procesos de entrega de servicios?**

_____

_____

**Validado por:**

Msc. Almeida Diego

Msc. Miranda Freddy

**Anexo 6.** Solicitud para la realización de encuestas y entrevista en la EPMMC

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD - CAYAMBE

17 OCT. 2022
HORA: 17h17
RECIBIDO POR:

Educamos para transformar el mundo

Oficio N° UPEC-FCIIAEE-2022-473-Of
Tulcán, 17 de octubre de 2022

Magíster
Agustín Novoa Puga
**GERENTE GENERAL**
**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD CAYAMBE**
Presente

**Asunto:** Solicitud de información para desarrollar Trabajo de Integración Curricular – ANDRANGO, TANDAYAMO (AP)

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a ANDRANGO CARLOS portador de la cédula de ciudadanía N° 1727538900 y TANDAYAMO JOHANNA portadora de la cédula de ciudadanía N° 1724847718, estudiantes de noveno nivel de la carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas y obtener información referente a:

- Capacidad institucional y las diferentes dimensiones que mantienen cada una en la Empresa Pública Municipal de Movilidad de Cayambe.

Lo solicitado les permitirá desarrollar el Trabajo de Integración Curricular denominado "Capacidad institucional y calidad del servicio en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digne dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por: OFELIA BEATRIZ REALPE DELGADO

MSc. Beatriz Realpe
**DECANA DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

"Educamos para transformar el mundo"

Sandra P.
17/10/2022

(06) 2980837 - 2984435 | Calle Antisana y Av. Universitaria | info@upec.edu.ec | www.upec.edu.e

**Anexo 7.** Evidencia de las encuestas aplicadas a los usuarios de la EPMMC.

**Anexo 8.** Evidencia de la entrevista aplicada a la Ingeniera Paola Zapata, jefa financiera de la EPMMC

**Anexo 9.** Respuestas a la entrevista de la Ingeniera Paola Zapata, jefa Financiera de la EPMMC

**UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI**

**Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía empresarial**

**Carrera de Administración Pública**

**Entrevista**

**Objetivo:** El presente banco de preguntas tiene como fin la recolección de información emitida por el experto en cuanto a la Capacidad Institucional que mantiene la EPMMC en la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

**Datos generales del entrevistado**

**Edad:** ____

**Género:** Masculino ( ) Femenino ( ) Otro ( )

**Indicaciones:** El siguiente cuestionario tiene fines académicos. Por favor, responda la información correspondiente a la pregunta según la realidad del municipio.

**Capacidad Financiera**

1. **¿Cuáles son los procedimientos utilizados para la recaudación y los gastos efectuados por la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe?**

Como tú sabrás como empresa pública, primero no tenemos una utilidad. Entonces, simplemente todo lo que nos dice la Ley Orgánica de Empresa Públicas es que todo lo que nosotros tengamos de ingreso debemos invertirlos en gastos de inversión o en programas de inversión. Es por eso que nosotros, por ejemplo, para procedimientos de recaudación, lo que nosotros manejamos es nuestros ingresos propios, que son tasas y contribuciones, que es nuestro rubro más alto que contemplan como ingresos corrientes.

También tenemos ingresos de capital que nos ingresa la ANT, es decir, del porcentaje que nosotros hacemos de matrículas nos dan un porcentaje a nosotros, eso maneja la ANT y los ingresos de financiamiento que son caja, bancos, que es lo nuestro, eso es básicamente en el tema de recaudación y los gastos que efectuamos, son estrictamente lo que se maneja dentro del Plan Anual de Contratación, el POA, el PAC y el presupuesto, es lo que se maneja y las necesidades institucionales, obviamente. Y dentro del plan Que rija, el gobierno autónomo descentralizado de Cayambe.

2. **¿Cómo se estructura la gestión financiera de La Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe y esta es autosuficiente?, según el (Consejo Nacional de Competencias, 2015)** Evidencia la eficacia del GAD en el uso de los recursos económicos, recaudación efectiva, gestión tributaria, incidencia de la cartera vencida, presupuesto destinado a inversión en obra pública, capacidad del GAD para cubrir sus gastos corrientes con ingresos propios y existencia de sistemas de gestión financiera

Sí, como te había dicho, por ejemplo, el tema de los ingresos para nosotros, nosotros somos autosuficientemente como empresa, nos hemos mantenido para pagar estrictamente lo necesario que es, por ejemplo, roles, el dinero que nos ingresa es suficiente para el tema de roles, inclusive estamos haciendo un proceso de contratación de la construcción de nuestras propias oficinas, ya que la infraestructura de nosotros es arrendada. Entonces, como hemos tenido utilidades y como la ley nos permite que nosotros podemos hacer procesos que mejoren y sean de inversión. Estamos haciendo la construcción ya de nuestras propias oficinas y nuestro centro de revisión técnica vehicular propia que ya está ya en un proceso de un 50% de avance, yo creería que en diciembre en enero. Ya estamos en nuestras propias oficinas.

¿Ustedes tienen la parte de cubrir literalmente los gastos corrientes de ingresos propios de manera efectiva?
Efectiva y como te había explicado, tenemos una utilidad, esta utilidad la invertimos en temas de inversión, como no podemos coger nosotros, pero sí podemos hacer procesos de construcción como es la obra pública, que es beneficio para nosotros.

Adicional a lo que hemos tenido pendiente en la actualidad, ¿Qué es la creación de la de la empresa pública a qué más se ha venido destinando esta obra pública?
Nosotros más. Así, por ejemplo, lo que ahorita adquirimos y hemos hecho gastos relativamente, que han sido de bastante valor, es el tema de la adquisición de las máquinas porque las máquinas que tenemos actualmente estamos manejando aquí son arrendadas. Entonces importamos una nueva maquinaria que lamentablemente nosotros no tenemos para línea para pesados, pero adquirimos una línea para pesados y livianos que esa la pondremos en nuestras nuevas instalaciones.

¿Es decir se repotencian en el área que actualmente tienen déficit en su infraestructura?

En el área que existe un poco déficit pero también que nos ingresa más, pues lo que pasa es que nosotros, como nuestra única utilidad y mejor dicho, nuestro mayoría ingresos son propios y son de la revisión técnica, la coordinación de tránsito y matriculación son la que son generadoras de valor, por ende, es la que le debemos dar más potencial porque las que nos dan valores, ya que la área administrativa, no es una agregado de valor, más bien somos gestión administrativa y somos gasto corriente. Entonces, sí, estamos financiando al tema de gasto de inversión.

3. **¿Cómo se destina los recursos en gastos de inversión y corrientes relacionados con las competencias de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe en referencia a lo que menciona la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Art 42, Capítulo II Financiamiento?**

Bueno, como te había dicho y te había explicado el tema de los de los de los gastos van relativamente vinculados al POA y al PAC. Entonces se han hecho relativamente los gastos necesarios y los gastos, por ejemplo, que contemplan todo el talento humano y están destinados en ingresos corrientes el 23.33%, en inversión es el 65,96% y egresos de capital el 10,71%, si tu vez la empresa destina más en gastos de inversión, más que en gastos corrientes.

4. **¿De qué manera está conformado el presupuesto de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe, que permita ejecutar una eficiente gestión financiera?**

Toda la gestión ha sido muy buena desde el desde el desde que inició la empresa, no en sí podría hablarlo porque la empresa es muy joven como para ya tener el presupuesto que tiene, estamos hablando de que una empresa que fue creada a finales del 2017 y ya está conformada sólidamente. Para mí, lo mejor que ha sido conformado los recursos fue su tema de ingresos. Los ingresos han sido informados de una manera eficiente y además de que los egresos han sido contemplados para cosas necesariamente efectivas para la empresa. Por ejemplo, no ha habido gastos innecesarios como para para decir que despilararon la plata o alguna cosa, sino que el tema fue el hecho para, como tú ves los gastos de inversión que contemplan el 60% de gastos.

Y tú ves los gastos corrientes son muy bajos como para la liquidez que tiene la empresa. Así que si ha sido buena la gestión porque los recursos han sido destinados de acuerdo a las necesidades de la empresa y de acuerdo al POA.

**Capacidad Operativa**

1. **¿Cuál es el proceso para la asignación de turnos, en los diferentes servicios prestados en la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe?**

Bueno, la asignación de turnos, como hemos venido manejando antes, se lo hacía de manera manual y como te había explicado la empresa desde el inicio, empezó con una ordenanza, que sin tener nada, absolutamente nada. El municipio simplemente nos dio la asignación de los recursos en sí, decirnos cuáles van a ser nuestra tasas y contribuciones, pero se han mantenido y se ha venido creciendo de una manera sola. Entonces, la asignación de turnos así se lo hacía antes y por hoy en el momento, se hace solo por nuestra página web y se puede adquirir sin ningún compromiso puedes ingresarte, ingresas la placa, ingresas el nombre del dueño del vehículo, inmediatamente te sale la orden de pago y ya puedes venir y coger la hora y venir automáticamente a la hora que te constó.

¿Es decir, este turno les puede dar también, si es que tienen multas, les asigna o sea bueno, más que asignar les identifica las multas que pueden tener?

No necesariamente porque la asignación del turno es solo para la empresa, pero para venir a hacer la matriculación de un vehículo, ya tienes que venir pagando matrícula. Y las mutas que son de la ANT más no son nuestras, esos son pagos adicionales que tendrás que venir haciéndolos, pero de ahí, estrictamente lo que sale el orden de pago y la asignación de turnos es, la revisión técnica, lo que es el RTV, el sticker, si es que es traspaso de dominio y si es que te tardaste en si en multas de la recalendarización si te cobramos la recalendarización.

¿Y estos pagos y rubros han sido de acuerdo a la ley?

Exactamente eso te iba a explicar la ANT nos dan nosotros una reglamentación donde nos dice qué rubros cobrar y, por ejemplo, el impuesto al rodaje por un base del valor que cuesta el vehículo. Entonces nosotros no subimos, ni contemplamos más rubros de los que nos contempla la ley y que nos tienen la ley restringida, entonces no se cobra. Si tú vas a ver en un centro de revisión en cualquier parte del país te va a salir el mismo costo, simplemente que son, por ejemplo, el rodaje es dependiendo, el rodaje es por cada cantón entonces, si está relacionado en ese tema, pero de ahí la variación del RTV, revisión y sticker es el mismo costo.

**2. ¿Cómo se mide el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos prestados por la Empresa Pública de Movilidad Cayambe?**

Bueno, nosotros mantenemos primero hacemos encuestas y también tenemos un buzón de quejas y sugerencias. Entonces, sí, se ha medido en ese tema. Claro que debemos entender que a veces. Hay vehículos que no se pueden matricular o no pasan. Y a veces los usuarios si se molestan, que es una cuestión de que también a veces nosotros no podemos, por ejemplo, no podríamos ayudarles en esa manera, porque si en la revisión técnica no pasan ahí, es imposible.

¿Qué tipo de vehículos no pueden ser matriculados en nuestro cantón?

Cualquier tipo de vehículos puede ser matriculados, pero menos en este momento que estamos son los pesados, eso no podemos hacerlo porque no tenemos la línea, pero como te había dicho que adquirimos las máquinas, cuando ya está el nuevo centro ahí sí.

¿Las encuestas de satisfacción ciudadana que hacen a los usuarios, son realizadas por ustedes?

Las encuestas la hacemos nosotros internamente. Pero, por ejemplo, nosotros, como administrativo, quienes llevan a cargo el tema de la recaudación es tesorería, entonces, con mi compañera tesorera y con la coordinación, inclusive hacemos nosotros a la coordinación de matriculación, o sea, no la misma coordinación de matriculación a ellos mismos, sino a nosotros a la coordinación de matriculación. Porque al fin al cabo, a veces las quejas donde recibimos nosotros, y a veces ellos también nos hacemos a nosotros porque nosotros hacemos también recaudación y ellos pertenecen en cambio al administrativo, en cambio matriculación me hace a mí, entonces ahí tratamos que no seamos juez y parte en el tema de las encuestas y el nivel de satisfacción.

¿Este nivel de satisfacción de usuarios para ustedes en las anteriores encuestas que se han realizado en qué nivel han estado?

La verdad si ha sido bueno, y la al menos en este tiempo que hubo un problema y la revisión técnica de Quito, para nosotros fue lo mejor porque nosotros somos uno de los centros de revisión técnica vehicular que atendemos los sábados, que se hace una atención de lunes a sábado. Entonces, si es si les gusta la mayoría de gente porque viene y sabe que es sábado, alguna mayoría trabaja entonces es un buen punto de que venga hacer la revisión el día sábado.

3. **¿La Empresa Pública de Movilidad Cayambe cuenta con servidores públicos capacitados y pertinentes a las áreas que desempeñan?**

Sí, la verdad es que nosotros nos manejamos y tenemos un manual descriptivo de perfil de puesto y rol. Entonces nos manejamos siempre para la contratación de la persona, hacer una entrevista y una serie de pasos de acuerdo al manual de selección. Entonces, sí, son personas capacitadas, obviamente sí se les viene capacitando porque, por ejemplo, el tema de máquinas, son nuevas y son importadas y no que todos tengan conocimiento, entonces la misma empresa que nosotros contratamos, ellos mismo les hicieron la capacitación. Entonces sí, se vienen manejando las capacitaciones.

¿Cómo la empresa, responde a lo que la ciudadanía dice de pronto que hay muchos trabajadores aquí y no recibo un servicio de calidad?

La verdad es el orgánico funcional de la empresa ha sido revisado por el tema del directorio y fue aprobado, pero en realidad también se hace a finales de año una planificación del talento humano. Por ende, yo creería que no estamos porque, por ejemplo, trabajan los sábados y entonces lo que se hace es rotar el personal y manejar otro modelo de gestión en el tema del cómo trabaja el personal de lunes a sábado porque tu sabrás que un sábado no se podría trabajar así te dice la ley, pero aquí se manejan como otro mecanismo, entonces se pueden rotar. Ahí yo no vería que nos manejamos con mucho personal. Más bien, creo que tenemos el personal suficiente y el personal capacitado como para estar en cada puesto.

4. **¿La Empresa Pública de Movilidad Cayambe cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para los servicios ofertados?**

La verdad que, si nos pusieron un reto cuando vino todo el sector de quito, si fue la verdad, bastante gente que nosotros tuvimos y mantenemos todavía, pero sí vimos ese mismo tema de la capacidad de infraestructura y es lo que hemos hecho para hacer procesos de inversión en gastos de inversión. Es por eso es lo que contratamos la obra pública para adquirir nuestras propias instalaciones y nuestras propias máquinas, porque eso sería un ingreso más para nosotros.

¿Ustedes identificaron la creación de infraestructura y el equipamiento en vista de que la ciudadanía mismo llegó, no porque ustedes consideraban que les hacía falta?

Más que todo, porque si nos consideramos en que nosotros deberíamos tener la infraestructura adecuada, porque esto no es nuestro y estábamos gastando en un arriendo donde podríamos contemplar ese gasto como por un ingreso propio. Entonces no es

porque la ciudadanía, sino que, por ejemplo, nosotros no tenemos, para pesados, nuestra línea para pesados, la línea para pesados es muy grande entonces aquí en este lugar donde nos encontramos todavía no abarcaríamos, por eso fue la creación de un nuevo centro, porque de ley, la ley me permite o de ley me exige que yo tenga para pesados. Y, por ejemplo, los buses de aquí tienen que irse a otro centro de revisión y venir a acabar, concluir el proceso aquí. Entonces sí, se le ve molestoso para la ciudadanía. Entonces, lo que nosotros hicimos es mejorar ese tema y hacer este tema de contratación de adquirir.

¿Es decir, que con el paso del tiempo desde el 2017 1 que se da la creación de la empresa, ha ido avanzando, mejorando?

Avanzando sí.

¿En este punto, nos encontramos en el tipo de modelo de gestión B?

Sí, tipo B todavía si, esperamos que con ese tema de que la ANT es que la ANT te da un tipo A siempre y cuando vea tu infraestructura. Entonces, como ya vamos a tener ese tema de que es un edificio de tres pisos, contempla un centro de revisión super amplio y una línea de revisión técnica ya universal, puede ser pesados y livianos. Entonces yo creería que podemos apostar a un tipo A. Y esto sería para beneficio de la ciudadanía en general, es decir del cantón, inclusive a nivel de la provincia.

**Capacidad Administrativa**

1. **¿Qué tipo de herramientas y mecanismos utilizan para la gestión del talento humano en la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe?**

Bueno como nuestro entre regulador o más bien, nuestra normativa legal es la LOEP, como la LOEP es muy básica, es muy general nos permite manejarnos, con manuales, procedimientos instructivos, reglamentos inclusive. Entonces nosotros tenemos nuestro propio reglamento, nuestro propio manual de selección, nuestro manual de desempeño. Entonces, por ende, nos manejamos con nuestras propias normativas. Y si es que no se encontrara en algunos casos lo que está estipulado en estos manuales, se va a la ley lo que es la LOSEP, la LOEP, Código de Trabajo y demás normativa vigente en talento humano.

¿Qué herramientas ustedes han implementado, por ejemplo, como bien lo dijo para identificar el desempeño?

Por ejemplo, ahorita, ya tenemos un reglamento interno, tenemos un reglamento de selección del personal, tenemos un manual de selección, tenemos un manual de desempeño. Eso es lo que tenemos ahorita y les manejamos por el momento.

¿Y en tal caso de no encontrar un buen desempeño en él, es separado de la institución o qué se realizaría?

Dependiendo lo que dice nuestro reglamento, nuestro reglamento dice que primero son sanciones, hay un régimen disciplinario dentro de nuestro reglamento, que establece cuál sería la sanción y cuál podría o sea si son reiterativas o por qué no se puede desvincular a un funcionario siempre y cuando no se pase por una amonestación verbal, escrita o de remuneración, siempre debe manejarse así, porque la misma constitución te lo dice, que tienen derecho a la defensa.

2. **¿La Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe cuenta con un plan de capacitación para sus funcionarios en cada una de sus áreas y cómo se encuentran estructurado?**

Sí, exactamente. Hasta nuestro reglamento dentro de un mismo capítulo, contempla lo que es tema capacitación y esta capacitación se lo hace el inicio en enero se planifica. De acuerdo a lo que cada unidad requiere, cada coordinación, en este caso, las tres coordinaciones, la administrativa, la de tránsito y seguridad vial. Entonces estas tres coordinaciones, nosotros vamos viendo qué necesidad tenemos o cuál es la falencia, en qué punto y nosotros hacemos el proceso y un plan de capacitación para el siguiente año.

¿Es decir, ustedes, mantienen como una meta semestral o anual para alcanzar los objetivos, porque trabajan por indicadores?

Más por indicadores, por desempeño. Como se maneja igual la Evaluación por Desempeño, el Ministerio de Trabajo te dice entonces, de base a eso, y obviamente de que se cumplan los objetivos de la institución, la misión y la visión de la empresa

3. **¿Cómo se realiza el seguimiento y control a los diferentes procedimientos de contratación pública en la Empresa Pública Municipal de Movilidad Cayambe?**

Bueno, como, los estipula creo que la empresa pública y todos los normativos del Sector Público. Somos normativos, nos manejamos y nos regimos bajo un reglamento ahorita el reglamento nuevo de la contratación pública es el que nos mantiene. Y nosotros, cada vez que sale alguna reglamentación nueva, nosotros hacemos los instrumentos basados a reglamentación. Ahora, el SERCOP, te permite que, por ejemplo, las ínfimas cuantías también sean publicadas. Entonces, como un poquito es de más de seguridad y de control.

Entonces, si manejamos de acuerdo a la normativa para no tener problemas posteriormente, todo está subido igual las ínfimas se las sube al portal, toda la información está de la LOTAIP. Entonces no, no hay manera de que se haga otras cosas.

¿Es decir el área de contratación pública, al memento y con el paso del tiempo, no ha tenido ningún inconveniente, no ha tenido glosas?

La verdad es que nosotros no hemos sido auditados todavía, el tema es que somos una empresa muy nueva, entonces siempre te dice son a partir de los cinco años. Yo creería que el próximo año debemos estar en la planificación de la Contraloría General del Estado.

**4. ¿Cuáles son las herramientas y mecanismos tecnológicos que utiliza La Empresa Pública de Movilidad Cayambe en los procesos de entrega de servicios?**

Como bien, es cierto, como te dije, la empresa es nueva, sí teníamos un poquito de falencias en el tema tecnológico y por eso es que se hizo la contratación con un sistema que se llama SAERSA, que casi tiene la mayoría de cosas, tiene recaudación, tiene la asignación de turnos, tiene el tema de zona azul. Entonces, por ende, sí hemos mejorado en el tema porque ahora, por ejemplo, ya no solo la recaudación la podemos hacerse aquí, sino también la podemos hacer en Servipagos. Entonces, es una forma en que si hemos brindado a la ciudadanía un mejor servicio. Y es para que se vayan contentos y con el bienestar de haber concluido el proceso de matriculación.

Según las preguntas que hicimos de las tres dimensiones de la capacidad operativa, financiera y administrativa. ¿Cree usted que la capacidad que mantienen la empresa pública es suficiente para brindar el servicio de calidad?

De las capacidades que hemos visto, yo creería que sí, porque todo se maneja, por ejemplo. Si no existiera el operativo, no pudiéramos hacer lo administrativo y si no pudiéramos hubiera plata, tampoco hubiera al financiero. Entonces todo es un conjunto. Y si sabemos manejar los tres bien, yo creería que salimos y como les digo, es una empresa nueva, súper nueva del 2017 y que ya vaya a contar con sus propias instalaciones, es porque se ha manejado las tres capacidades de una manera eficiente.

¿Es decir, ustedes no vieron la factibilidad de una mancomunidad más bien se hizo la gestión para que se desarrolle como cantón?

Exactamente, por ejemplo, no solo te permite que la capacidad sea propia, sino que también vienes a hacer conocer al cantón porque las de quito vienen también y se dan una vuelta por aquí entonces generas también un poco de turismo y se te incentivan el tema

empresarial. Entonces para mi el tema de la una mancomunidad sí me parece un poco restringido porque sí, aquí al menos si hubo la capacidad y la administración la hizo bien, entonces, para mí surgió bien.